الدكتور عمر عبد الرحيم نصر الله

أستاذ التربية وعلم النفس - التربية الخاصة

مبادئ الاتصال التربوي والإنساني



مبـــادئ الاتصـــال

التربوي والإنساني

تأليف

د. عمر عبد الرحيم نصر الله

أستاذ التربية وعلم النفس - التربية الخاصة

دار وائـــل للنشر

عمان - الأردن

رقم الايداع لدى دائرة المكتبة الوطنية
(٢٠٠١/٨/١٦٩٨)

٣٠٢,٢

نصر نصر الله، عمر عبد الرحيم

مبادئ الاتصال التربوي والإنساني/ عمر عبد الرحيم نصر الله.- عمان: دار وائل ٢٠٠١

(٣٥٠) ص

ر. أ (٢٠٠١/٨/١٦٩٨)

الواصفات / المجتمع الجماهيري / الاتصال الجماهيري

* - تم اعداد بيانات الفهرسة الأولية من قبل دائرة المكتبة الوطنية

الرقم المعياري الدولي للكتاب: (ردمك) ISBN 9957-11-201-5

الطبعـــــة الأولى

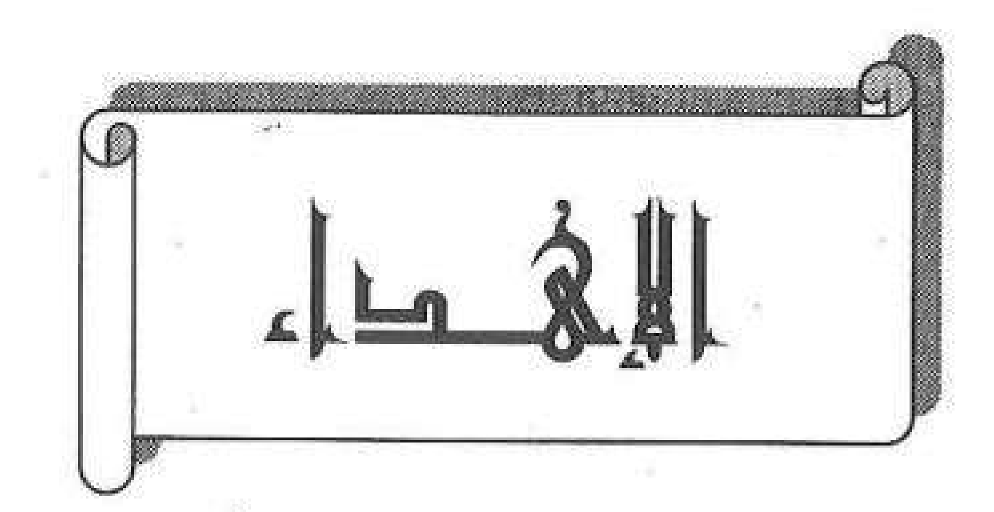
٢٠٠١

دار وائـــــل
للطباعة والنشــر

DAR WAEL
Printing - Publishing

شارع الجمعية العلمية الملَ ... ب ١٧٤٦ الجبيهة





إلى روح أبي المرحوم عبد الرحيم نصر الله

إلى أمي الحاجة عائشة نصر الله أطال الله في عمرها وهم اصل وجودي

إلى زوجتي وأولادي مجد، أمير ونور الدين استمرار وجودي

إلى كل من تعلمت منهم فأخذت عنهم الكثير

إلى كل من تعلموا مني فأخذوا مني الشيء القليل

إلى جميع الأصدقاء والصديقات

المؤلف



المحتويات

الموضوع الصفحة

****

الموضوع	الصفحة

****

الموضوع	الصفحة

* *

الموضوع	الصفحة

الموضوع الصفحة

****

مقدمة

يعتبر الاتصال من العناصر الهامة وذات المكانة الخاصة والضرورية للحياة الاجتماعية في جوانبها واتجاهاتها المختلفة، حيث بدونه كان من الصعب أن لم يكن من المستحيل أن تصل الحضارة الإنسانية إلى ما وصلت إليه الآن. لأنه من غير الممكن أن يتكون مجتمع دون وجود اتصال بين أفراده. لان عدم مقدرة الفرد على الاتصال تعني عدم القدرة على تكوين الأسرة او الجماعة أو المجتمع الكبير. وكون العيش صعب والحياة شديدة القسوة يعني أن الفرد لا يستطيع العيش بمفرده وبمعزل عن بني البشر، لأن له حاجات هامة ولا يمكن إنجازها وتحقيقها إلا بالتعاون مع الآخرين. مثل الزواج والإنجاب الذي يجب أن يكون بمشاركة الجنس الآخر، أو عملية القيام بنقل خبراته ومعلوماته إلى النسل الجديد والإنسان يندفع في عملية الاتصال ويقوم بها منذ ميلاده حيث يكون اتصاله الأول والمهم مع الام لكي يحصل على جميع الحاجات الضرورية والأساسية والتي دونها يصعب عليه الاستمرار في الحياة. وعلى هذا الأساس فإن عملية الاتصال تعتبر عملية اجتماعية أساسية تتعلق بعلاقة الفرد بالآخرين من اجل الحصول على المنفعة والمصالح المشتركة التي من الممكن أن تؤدي إلى صراع وعدم توافق أو انسجام وسعادة.

والمقصود بالاتصالات هو عملية القيام بنقل المعلومات والأنباء والرسائل الشفوية أو الكتابية بقصد التأثير على السلوك البشري وتحريفه وتعديله. واعتمادا على هذا المعنى يعتبر الاتصال عملية اجتماعية ونفسية وحضارية لأن الأفراد والجماعات تجمع بينهم الأحاسيس والفهم المشترك لطبيعة الأشياء ومعاني المصطلحات. وهي عملية ذات اتجاهين، مما يجعلها مؤثرة وفعالة وتؤدي إلى

تغيير في معظم الحالات أو المواقف أو أنها تكون ذات اتجاه واحد وهذا يعني عدم التفاعل والتأثر والتأثير المباشر لأنه من الصعب الحصول على ردود الفعل مع الآخرين.

والاتصالات تعتبر أساس العلاقات العامة التي تسيطر على أفراد المجتمع، وهي عملية صعبة وعميقة، وتضم جميع الانفعالات النفسية المتصلة بالدوافع. والانتباه، والاستقبال، والتفاعل، وفي الكثير من المجتمعات ما زالت ظاهرة الاتصال متخلفة لأنها بعيدة عن السلوك الإنساني.

ولان اللغة تعتبر وسيلة الاتصال الأولى والأساسية وممن الممكن أن تختلف في المعاني التي تحملها بالنسبة لفهم وتجاوب الآخرين.

وفي هذا المجال نذكر أن كل فرد من أفراد المجتمع لديه الأمثلة العديدة التي تخص المواقف الاجتماعية المختلفة التي واجه فيها المشاكل التي أدت إلى فشل عملية الاتصال التي قام أو يقوم بها يوميا وفي كل وقت من أوقات قيامه بعمله أو الأوقات التي يتواجد فيها مع الآخرين بصورة مباشرة مثل: لم افهم القصد مما تقول أو كيف كنت سأعرف انك جاد أم لا؟ أو انك تهدف لهذا الشيء لم اعرف الوقت المحدد للقيام بهذا العمل.

هذه الجوانب جميعها تعني وجود فشل في عملية الاتصال وهذا الفشل شائع في العلاقات الإنسانية القائمة بين الأفراد في الحياة اليومية بصورة عامة أو بين الأفراد والمؤسسات المختلفة والمنظمات الاجتماعية التي يتواجدون أو يعملون فيها وتحكمهم أنظمة وقوانين معينة ومحددة.

والاتصال الذي نقصده هو ذلك الجانب الهام والضروري للإنسان الذي هو بطبيعته مخلوق اجتماعي ولا يستطيع العيش دون مجتمع لأنه من غير المعقول أن يعيش الفرد دون أن يقوم بالاتصال مع غيره من الأفراد، لكي يقوم بعملية نقل

المعلومات والأفكار والخبرات الخاصة الموجودة لديه للآخرين والحصـــول علـــى إشباع وتوفير الحاجات الضرورية لاستمرار وجوده والتي من غـــير الممكـــن أن يحصل عليها بمفرده ودون اتصال او تواجد مع الآخرين. وهكـــذا يحـــدث تبـــادل المعرفة والحاجات الضرورية بين بني البشر.

أما بالنسبة للاتصال الذي يحدث في مجالات الإدارة المختلفة فهو يعتبر من العوامل الأساسية التي تقوم بتوجيه السلوك الذي يصدر من الفرد أو الأفراد كـــرد فعل مباشر لما يحدث بينهم وبين المسؤولين. ومن هذا المنطلق يعتـــبر الاتصـــال الوسيلة الفعالة التي يستعملها المسؤولين للإشراف على العاملين والتابعين والقيـــام بتزويد المسؤولين، عما يحدث من أحداث داخل المؤسسة أو المنظمة، أيضا عـــن طريق الاتصال نتابع عملية تنفيذ وتحقيق جميع المطالب في الوقت المعيـــن لـــها والأساليب المقررة لها.

ولا يقتصر الاتصال على عملية التوجيـــه فقـــط، ولكنـــه مـــن العوامـــل الضرورية للقيام بعمليات التخطيط والتنظيم والرقابة، التي يجب أن نقوم بها فـــي جميع مجالات العمل والحياة اليومية، وما يحدث فيها من مواجـــهات وصدامـــات شخصية أو جماعية التي تعمل وتتجه في إتجاه عملية اتخاذ قرارات من أي نـــوع كان من أنواع القرار للوصول إلى الهدف المنشود ولكي ينفذ يجب أن يصل إلـــى مسامع المعنيين أو المسؤولين، زيادة على ذلك فإن صانع القـــرار بحاجـــة إلـــى معلومات التي تساعده على اتخاذ هذا القرار وهو على بينه من أمـــره والحقـــائق المطلوبة والضرورية. أيضا صانع القرار يحتاج إلى معرفة مدى التأثير الذي ينتج عن القرار على الأفراد أو الأعضاء الذين يخصهم القرار وما هي ردود الفعل التي تصدر عنهم تجاهها. ولكي نصل إلى التحقق من كل ذلك، نحن بحاجة ماسة لوجود طرق ووسائل اتصال قوية، التي تساعد على وصول الأوامر والمعلومـــات التـــي تؤدي إلى معرفة ردود الأفعال للعمل والقرارات التي تصدر عن الجهات المعنيـــة

المتعددة، وهو يعتبر مهم بالنسبة للإدارة وما يحدث فيها من العمليات الضرورية التي تعمل على استمرار جميع الأجهزة بالقيام بواجباتها وعدم إصابتها بالشلل وتوقفها عن أداء مهامها.

لذلك فإن للاتصالات أهمية كبيرة جدا في المؤسسات والمنظمات على أنواعها المختلفة لأنه لا يمكن أن يحدث أي نوع من أنواع النشاط الإداري إلا عن طريق الاتصالات التي تجري داخل المنظمة أو من المنظمة إلى الخارج أو بالعكس وعملية المبادرة في الاتصال في الوقت المناسب والظروف الملائمة هي من أهم العوامل التي تساعد المسؤولين على تحقيق النجاح المطلوب والأهداف الأساسية لهذه المنظمة أو المؤسسة وكذلك الأمر في معظم جوانب العمل التي تسير حسب النظام الهرمي.

ما ذكر يؤكد لنا أهمية الاتصال وعدم إمكانية التنازل عنه أو تجنبه في أي عمل نقوم به بصفة فردية أو جماعية وبالرغم من تطور الاتصالات عن أنواعها المختلفة إلا أن المجال الذي نحن بصدد التحدث عنه أي الاتصال بين الأفراد ما زال مفتوحا لعمليات التطوير والتحسين لأنه يعتمد على قوى موجودة داخلهم وفي المحيط الذي يعيشون فيه إعتمادا على ذلك نقول أن الاتصالات عملية تفاعل التي تحدث داخل الأفراد أولا ومن ثم بين الأفراد في جميع جوانب الحياة التي نعيش فيها. وتعتمد عملية الاتصالات في أيامنا على وسائل الاتصال الجماهيري المختلفة، وأهمها وسائل الأعلام المتاحة في كل مجتمع مثل الراديو والتلفاز والصحافة.

ويتوقف استخدام كل وسيلة من هذه الوسائل على نوع الجمهور الذي نحاول الاتصال به ودرجة ثقافته، ومدى استخدامه للوسيلة التي نستعملها وإمكانية توفر هذه الوسيلة لديه ولذلك نجد أن وسائل الإعلام لا تكون جميعها مؤثرة بنفس الدرجة في جميع الظروف.

وفي هذا الكتاب سوف تناقش، تفسر وتشرح وتحلل العمليات الاتصالية على أنواعها المختلفة، أهميتها ومكانتها داخل المجتمع وبالنسبة لكل فرد وبين المؤسسات والمنظمات المختلفة.

والله ولي التوفيق

المؤلف

د. عمر عبد الرحيم نصر الله

مدخل

الاتصال ظاهرة سلوكية اجتماعية إنسانية

الحياة التي نعيشها بصورة عامة وشاملة تعتمد في جوهرها أو في أساسها على عملية الاتصال التي تحدث بصورة مستمرة في كل لحظة بين أبناء البشر في جميع المجالات الحياتية اليومية والتي دونها من الصعب أن يعيش الإنسان ويستمر في العيش لفترة طويلة من الوقت، كما يجب وكما هو مطلوب، والاتصال الذي نحن بصدد الحديث عنه هنا يعني العيش المشترك مع الأفراد الآخرين والجماعات الأخرى، والقيام بعملية تبادل أوجه النشاط والتفاعل المختلفة والتي عرفت منذ أن عرف الإنسان معنى القيام بتبادل العلاقات والمنفعة مع الأفراد الآخرين الذين يتواجدون ويعيشون معه في نفس المكان والمحيط والبيئة التي تحكمها عادات وتقاليد خاصة بها ومن الممكن أن تجمع بين جميع الأفراد بصورة غير مباشرة.

والإنسان بطبيعته وصفاته ومميزاته الخاصة يختلف عن غيره من المخلوقات والكائنات، فهو على جانب كبير من التعقيد والغموض، والعالم الذي يعيش فيه على درجة كبيرة من التركيب وعدم الوضوح، والسلوك الذي يصدر منه يحدث في إطار قسم من التأثيرات المتداخلة والمترابطة مع بعضها البعض والتي تصدر من داخل الإنسان أو من العوامل الخارجية والمحيطة به، أي البيئة التي يعيش فيها وما يحكمها من عادات وتقاليد، والتي تؤثر تأثيراً مباشراً على ما يصدر منه من سلوك، فهو مثلا يرغب ويحس، ويدرك ويتفاعل ويتذكر ويتعلم ممن هم حوله ويأتي معهم في علاقات يومية مختلفة المواضيع، كما وتوجد لديه المقدرة على القيام بإيصال ما يريده ويقصده من معاني وأفكار ورغبات موجودة لديه إلى من هم حوله أو معه من أشخاص أو أفراد مختلفي المميزات والصفات والقدرات بمعنى أنه يملك القدرة الخاصة التي تمكنه من القيام بتغيير صورة وشكل ومضمون الحياة في المحيط والمكان الذي يعيش فيه أو يعتبر جزء أساسيا منه. وبوساطة

عملية الاتصال التي يقوم بها في كل عمل يعمله، أو في كل لحظة من تواجده مع الآخرين والتي فيها يأخذ ويعطي يؤثر ويتأثر، يعمل ويتعلم، والتي بمساعدتها عندما يتعامل مع الآخرين يقوم بنقل معلوماته إليهم من أجل الاستفادة منها، والاستفادة من معلوماتهم التي تصل إليه ومن قيامه بهذه العملية الاتصالية استطاع التعرف على معاني الأشياء وربطها مع الأشياء التي تعلمها والتي يعرفها من قبل وهذا بطبيعة الحال أدى إلى معرفة جديدة لم تكن موجودة لديه من قبل، وحدوث تطورات اجتماعية إنسانية جديدة لم تكن من الصفات المميزة له أو التي يتصف بها.

ولكي يحافظ الإنسان على بقائه فهو يحتاج إلى توفير المطالب الأساسية التي عن طريقها يستطيع الوصول إلى المحافظة على حياته وكيانه الإنساني، فهو بحاجة ماسة وضرورية جدا إلى الحب من جانب من يعيش معهم في علاقة يومية في جوانب الحياة المختلفة. بالإضافة لذلك فهو بحاجة إلى المكان الخاص به، الذي يعرف حق المعرفة أنه يستطيع الذهاب إليه في أي وقت يريد، ويجد فيه الراحة والهدوء والاستقرار. أيضا هو بحاجة ضرورية إلى الجنس، أي وجود الجنس الآخر معه بصوره دائمة ومستمرة وأنه يستطيع إقامة العلاقات الجنسية وإشباع هذه الغرائز الضرورية وذات المكانة الخاصة والمهمة في حياة الفرد اليومية من كلا الجنسين وتوفير هذا الجانب يعني توفير الهدوء والراحة والتخلص من الضغوط والدوافع والمثيرات التي تلعب دوراً فعالاً في جميع جوانب الحياة بالإضافة إلى كل ما ذكر فإن الإنسان لا يستطيع العيش بمفرد وتحمل العزلة وذلك لأنه مخلوق اجتماعي الذي تربطه علاقات وثيقة ومتنوعة مع أبناء جنسه بحيث أنه لا يشعر بالأمان والاطمئنان إلا إذا تواجد داخل المجتمع، ولأنه كائن اجتماعي بطبيعته لا يستطيع العيش بمفرده وبعيداً عن أفراد المجتمع، لذلك فهو دائماً بحاجة ماسة للتواجد والعيش في جماعات منظمة التي تربطها علاقات وقوانين اجتماعية سهلة ومعقدة في نفس الوقت والتي تحد من حريته وحركته، والأعمال التي يقوم بها

تكون مراقبة ومحط أنظار الآخرين وإنتقادهم، وبالرغم من ذلك يفضل التواجد مع الآخرين.

والإنسان الذي نحن بصدد الحديث عنه يختلف عن غيره من المخلوقات التي تعيش على الكرة الأرضية بالقدرات العقلية الموجودة لديه والتي هي من أهم مميزاته، بالإضافة لذلك فان لديه القدرة على القيام بالاتصال مع الآخرين، أو مع من هم حوله عن طريق استعمال الرموز التي يقصد منها معاني مختلفة لأشياء مختلفة، وهو بهذا يعتبر المخلوق الأول والوحيد الذي يستجيب لميزات بيئته المادية الحقيقية والبيئة الرمزية التي يضعها هو بنفسه، مثل البيئة الدينية أو غير الدينية التي تحدد نفس السير والعمل حسب ما تنادي به من أحكام وأفعال. والعرف الاجتماعي والعادات والتقاليد المسيطرة على المحيط الذي يعيش فيه والتي تلعب الدور الهام في حياته وتسير خطواته في معظم الأوضاع، وهي أيضا التي تؤثر على مجال التفاعل والاتصال لدى الفرد حينما يوجد فيه مواقف اجتماعية اتصالية مع مجتمعات أخرى تختلف عن المجتمع الذي يعيش فيه.

ما ذكر حتى الآن يدل على أن الإنسان له بيئة خاصة بة وتختلف عن باقي المخلوقات التي تعيش معه في نفس البيئة، وهو يخلق لنفسه جواً وعالماً رمزياً الذي يضيف إلى الواقع والحياة التي يعيشها بعدا ومعنى لا يمكن أن يعرفه ويدركه أو يميزه الإنسان. لأن عالم الإنسان يتطلب الفكر أي أن يملك القدرة على التفكير بالمواضيع التي تواجهه في الحياة. ويملك القدرة على الاتصال الرمزي الذي يعتمد ويقوم في الأساس على اللغة اللفظية والتي هي من مميزات الإنسان وخصاصه الفريدة، كذلك يعتمد على الفن والدين والعلم وجميعها جوانب هامة جدا ولها المكانة الخاصة لدى كل فرد من أبناء البشر.

واعتماداً على ما ذكر نستطيع القول بأن العملية الاتصالية التي تحدث بين الإنسان ومحيطه الذي يعيش فيه أو يعمل فيه أو المجال الذي يتواجد فيه هي التي

أدت إلى استمرار عملية التقدم والتطور في جميع جوانب الحياة وعلى مدى المراحل المختلفة لوجود الانسانية، وهذه الحياة الاجتماعية التي أصبح يعيشها الإنسان والتي تقوم وتعتمد على الاتصال الذي يؤدي بدوره إلى زيادة المعرفة والمعلومات الإنسانية التي تقوم بإيصال عقله ومنطقه بالوجود الاجتماعي ويجعل من حواسه الممر الذي منه يبدأ الاتصال الحسي والعقلي والتصوري بين الإنسان والعالم الموضوعي، وهذه المعلومات والمعرفة لها أهمية كبرى في الحياة اليومية والعامة. وهذه الحياة وتطورها تبدأ بإدراك الإنسان لما يدور من حوله الإدراك الذي يؤدي إلى التفاعل بين الإنسان المتفاعل والأمور التي توجد وتحدث من حوله. وهذا التفاعل والتعامل يعني القيام بالاتصال مع من نتعامل معهم من مخلوقات مما يساعد الفرد على اكتشاف ومعرفة معاني الأشياء ويتفاعل معها نتيجة للقيام بالاتصال. وهنا يجب أن نذكر أن الإنسان كجهاز للاتصال يحاول بصورة دائمة الابتعاد عن المواقف الحرجة والتي من الممكن أن تزيد من الغموض وعدم التأكد، وفي نفس الوقت يحاول أن يقلل من مساحة عدم الوضوح، الأمر الذي يؤدي إلى تقليل إمكانية التعارض الوجداني، وطبيعي في مثل هذا الوضع أن يقع الإنسان في حالة القلق والتوتر خصوصاً إذا اجبر على أن يختار بين بديلين الأمر الذي يؤدي إلى ظهور حالة من عدم الرضا لذلك يؤكد الاتصال الفعال على الجوانب الإيجابية ويحاول التقليل من الجوانب السلبية.

والإنسان بطبيعته مخلوق الذي يعيش ويرتبط بثقافة معينة وله صلة وعلاقات وقيم، ويقوم بالاحتكاك بعائلات ومجتمعات متنوعة ومختلفة، والتي لها أثر وأهمية خاصة في عملية تكوين المعرفة وتنشئة الفرد أي أن للعوامل الاجتماعية والمصادر الثقافية أثرها في عملية اكتساب المعارف ونشأة وتطور المعتقدات والاتجاهات الفكرية المختلفة، والتي تعتبر السبب المباشر والأساسي في خلق وإيجاد النزعات النفسية السائدة والظاهرة في معظم المجتمعات والثقافات.

ومن الأمور التي لا يوجد فيها مجال للشك هو أن الثقافة تعتبر المدخل الى معظم المعتقدات، لأنها تعطي المعاني لأنواع المفاهيم المختلفة، لأن الثقافة تعتبر همزة الوصل والأساس الاتصالي الذي يحدث بين الشعوب والمجتمعات المختلفة، أي أن الثقافة هي الأساس الوجودي الذي يؤدي إلى وجود كل فكرة وكل معرفة لأن العقول تختلف فيما بينها مما يساعد على تباين أساليب الفهم والإدراك.

ومن الصعب أن لم يكن من غير الممكن القيام بعملية تفسير للأفكار والمعاني والمعتقدات، إلا عن طريق الرجوع إلى طبيعة الموقف الاجتماعي العلم، الذي يحدد إطارها ويعطيها معناها وما يقصد منها، والفرد أثناء قيامه بالاتصال ومن خلال مدركاته وعلاقاته ومعارفه المختلفة والمتعددة ينمو ويتعلم نظم المجتمع وثقافته وأفكاره وتصوراته وتصرفاته.

واعتمادا على جميع هذه الأسس والجوانب التي ذكرت نقول أن عملية الاتصال كظاهرة سلوكية اجتماعية إنسانية تعتبر عملية هامة وضرورية التي تؤدي إلى تكون العلاقات التي تربط الناس مع بعضهم البعض داخل المجتمع الذي يعيشون فيه أيضا تعتبر هامة وضرورية بالنسبة لعمليات التوافق والفهم التي يجب أن توجد لدى أفراد المجتمع على اختلاف درجاتهم ومستوياتهم لكي نستطيع الوصول إلى الاتفاقيات الهامة التي تساعد في المحافظة على المجتمع واستمرار ترابطه.

وفي هذا المجال قال جون ديوي الفيلسوف الأمريكي أن عملية الاتصال تعتبر من أعجب شؤون وأمور الإنسان على الإطلاق، ويقول أيضا "أن المجتمع لا يوجد فقط عن طريق الاتصال بل يتأصل ويتأسس في عملية الاتصال" وهذه العملية ضرورية وهامة لكل عمليات التوافق والفهم التي يتوجب على أفراد المجتمع القيام بها بهدف الوصول إلى الاتفاقات التي تساعد على استمرار ترابط جميع أفراد المجتمع وتحافظ عليه من الانهيار والتفكك، لأن الاتصال بطبيعته يؤثر على

الإنسان وسلوكه في كل الجوانب والأعمال التي يقوم بها في كل يوم وفي كل لحظة من لحظات الحياة التي يعيشها. ويشترك في عملية الاتصال بأنواعها كل الناس في مجالاتهم المختلفة من الصباح وحتى المساء كل فرد يقوم بنقل المعلومات الموجودة لديه والتي يعرفها، وفي نفس الوقت يقوم بتلقي المعلومات التي ترسل إليه بصورة خاصة والتي ترسل بصورة عامة من الآخرين أي أنه في حالة تبادل مستمر للمعلومات مع الآخرين.



الفصل الأول

المكونات المختلفة للاتصال

علم الاتصال

يعتبر الاتصال عملية نفسية اجتماعية التي لها أهمية كبرى وواضحة بالنسبة للإنسان، والحياة اليومية التي يعيشها ويمر بها. وهو في أبسط حالاته وأكثرها انتشاراً يعتمد على اللقاء المباشر بين طرفين: المرسل والمستقبل ويتم الاتصال بينهما عن طريق استخدام اللغة، والرموز والاشارات، والتي تعتبر جميعها وسيلة اتصال وتبادل الأفكار، إلا أن التطورات العلمية والتغير الذي حدث في المجتمع، أدى إلى إيجاد وسائل وأنماط اتصالية جديدة ومعقدة تعقيداً لا بأس به، وعملية تطور هذه الوسائل الحديثة، وتأثيراتها على الإنسان جعل من الاتصال موضوع دراسات وأبحاث لدى مختلف الباحثين وذلك لوضع النظريات الخاصة به كعلم قائم بحد ذاته.

والاتصال إذا نظرنا إليه كعلم فهو يهتم بدراسة عملية تبادل المعاني بين الأشخاص والأفراد داخل المجتمع، هذا التبادل يكون عن طريق نظام مشترك من الرموز المختلفة، من هذا المنطلق نقول أن كل دراسة، أو بحث علمي الذي يقوم بدراسة الإنسان والسلوك الإنساني من المؤكد أن تكون له علاقة بأي شكل من الأشكال بالاتصال. فان جميع الميادين الاجتماعية والإنسانية وعلم النفس والتربية، والسياسة والاقتصاد واللغويات وغيرها، لها علاقة مباشرة في عملية الاتصال التي تحدث بين الأفراد والمجتمعات المختلفة. أن عملية التقدم الملحوظ التي ظهرت على وسائل الاتصال الجماهيري، جعل من هذا الميدان ميدان مستقل وقائم بحد ذاته،

يبحث ويدرس في الجامعات والمعاهد العليا بمفرده وتحت أسم الاتصال أو الاتصال الجماهيري Mass communication . ولكن هذا العلم كغيره من العلوم يبقى مرتبطاً بالعلوم الأخرى، التي تتداخل فيه ويستفيد منها في عملية الإغناء والإثراء ويمكن القول بأن الاتصال علم متشعب الخلفيات Inter – disciplinary يقترب من الميادين الأخرى التي لها علاقة به، يأخذ منها ويتأثر بها وبالنظريات التي تقوم عليها. وفي نفس الوقت يبتعد عنها ويستقل بما يقوم عليه من أبحاث ونظريات ونماذج Models التي ظهرت في الفترة الأخيرة.

وهنا يجب أن نذكر أن الاتصال يعتبر علم حديث، أخذ صورته النهائية قبل حوالي نصف قرن تقريبا وذلك لوجود عدد من الباحثين الذين يكرسون جهودهم لأبحاثه ونظرياته الأمر الذي يوضح تطوره وخصوصاً في السنوات الأخيرة. بالإضافة إلى انتشار وسائل الاتصال الجماهيري انتشاراً واسعاً بين الناس والذي لعب دوراً مهماً جداً في اتساع العملية الاتصالية، ومن ثم اعتماد الناس عليها والاعتماد الكامل يكون في كل جوانب الحياة مثل الإعلام، الصحافة، العلاقات العامة والإعلان، الرأي العام، الدعاية الإعلامية وغير ذلك.

أن القيام بدراسة علم الاتصال والنظريات التي يقوم عليها تفرض علينا معرفة الاعتبارات الخاصة به كعلم، كما يراها الباحثين في مجالات العلوم الإنسانية المذكورة، لأن التعرف على آرائهم المختلفة من الممكن أن يساعد على فهم عناصر هذا العلم وتحديد مفاهيمه المختلفة ووضعها في إطارها السليم.

أولاً: وجهة نظر علماء النفس

ينظر علماء النفس إلى عملية الاتصال من خلال الظواهر النفسية للإنسان والتي تتعلق بظواهر الاستيعاب والادراك، والتفكير والتذكر، وتغير المواقف والاتجاهات، والسلوك، أي أنهم يرون في الاتصال مجرد عملية نفسية تؤدي إلى النشاط النفسي والسلوكي للإنسان.

ثانياً: علماء التربية

يرون عملية الاتصال من خلال قياس مدى أثر وتأثير استخدام الوسائل الاتصالية المساعدة والمختلفة في عملية التعليم والتعلم القائم على المنهاج أو الذي لا تخضع للمنهاج أو التعليم والتعلم المنظم وغير المنظم. وتأثير هذا الاستخدام يظهر في تغير أو بناء الاتجاهات والمواقف الشخصية أو في رفع المستوى الثقافي، وعملية نقل العادات والقيم على أنواعها.

ثالثاً: علماء الاجتماع

ينظرون إلى عملية الاتصال، باعتبارها عملية اجتماعية تحدث في كل لحظة بين أفراد المجتمع على اختلاف شخصياتهم وأماكن عملهم. والاتصال يتم في مجتمع له نظامه ونشاطه بهدف تأكيد هذا النظام والمحافظة عليه والاستمرار في السير عليه، وفي نهاية الأمر الوصول إلى التوافق بين أعضائه ليقوم كل منهم بالنشاط المطلوب منه والمعطى له لكي نستمر في المحافظة على تماسك هذا المجتمع.

رابعاً: علماء الاقتصاد:

ينظرون إلى الاتصال من منظار المنفعة التي تعود على الفرد من الاتصال مع الآخرين وتكلفه عملية الاتصال كل هذا من أجل الوصول إلى افضل البدائل في التشغيل الاقتصادي للمؤسسات التي يعملون من أجلها أو يعملون فيها.

خامساً: علماء السياسة:

يرون عملية الاتصال كعملية التي يتم من خلالها تكوين أو تغير الرأي العام المحلي والعالمي، وكيفية التأثير في هذا الرأي بالسلب أو الإيجاب وعلاقته بالتنظيمات السياسية المحلية والعالمية، والعلاقات القائمة بين الدولة وأفرادها أو سكانها، أو طبيعة علاقات الدول مع بعضها البعض.

وبالرغم من تداخل جوانب العملية الاتصالية في مجال اهتمامات البـــاحثين في العلوم الإنسانية المذكورة فإن الإمكانية أن تصبح الظـــاهرة الاتصاليـــة قائمـــة بعناصرها وجوانبها المختلفة، علماً مستقلاً قائماً بذاته ويمكن القيام بدراسته دراســة منهجية والاستفادة من نتائج غيره، واستخدام النتائج التي توصلت إليها هذه العلــوم الانسانية، وربط النتائج التي نحصل عليها مع بعضها، بهدف استنباط معرفة جديدة وتأسيس هذا العلم مثل غيره من العلوم الانسانية، فقد اعتمد اعتماداً كـــاملاً علـــى الدراسة المنظمة والتي تعتمد على المنهج التجريبي، بوضع الفروض العامة والقيام بالقياس والتجارب بأنواعها بهدف البحث عن عناصره ومكوناته والوصـــول إلـــى وضع نظرياته.

والاتصال يعتبر ظاهرة إنسانية التي لها طبيعة معقدة وأوجه متعـــددة، ولا يمكن ان تحدث من فراغ وبعيدا عن حياة الإنسان والمجتمع. وتشير إلى الجوانـــب المتعددة للسلوك الإنساني والعلاقات الإنسانية، وتعتمد على تبادل الآراء والمشاركة التي تقوم وتحدث بين الأفراد، وبطبيعة الحال تؤثر على الظروف المحيطة به، مما تؤدي إلى زيادة في قدرة الفرد على الاستمرار في التطور والبقاء.

وعلم الاتصال كعلم هو أحدث العلوم الإنسانية وهو الذي يبحث في ظـاهرة القيام بالتأثير على أفراد المجتمع عن طريق وسائل الاتصال المختلفة والكثيرة مثـل المحادثة واللغة المكتوبة، واللغة المطبوعة والخطابة والصحافة والإذاعة المسموعة والتلفاز والأفلام.. الخ وهو أيضا العلم الذي يبحث في عملية أو عمليات التفـــاعل الاجتماعي المباشر، التي تحدث عن طريق الاتصال الطبيعي الشخصي أو الجمعي أو عن طريق الاتصال غير المباشر، الذي يحدث من خلال وسائل الإعلام الحديثـة المتعددة التي تعتبر وسائل للاتصال.

ماهية الاتصال

عندما ذكرنا أن الاتصال يعتبر العلم الذي يهتم بعملية تبادل المعاني بين الأشخاص أو الأفراد عن طريق نظام معين مشترك من الرموز، كان هذا بمثابة تعريف أولي له وهذا التعريف يؤكد على وجود جانبين أساسيين في الاتصال:

الأول: يتعلق في نظام الرموز المشترك ويقصد بها أن الرموز التي تستعمل في الاتصال يتفق الأفراد على المعاني التي تحملها، لكي تصبح ذات معنى محدد لشيء ما يعرفه الجميع. بمعنى آخر يجب أن تكون لهذه الرموز دلالة متعارف عليها داخل المجتمع التي تظهر فيه. هنا تعتبر اللغة النظام الدلالي للرموز الذي طوره الإنسان لأن كلماتها تكون ذات معنى ومعرفة لجميع أفراد المجتمع التي طورها.

الثاني: يتعلق في تبادل المعاني، أي أن عملية تبادل الأفكار والمعلومات بين أفراد المجتمع هي في حقيقة الأمر عملية تبادل للمعاني المتعارف عليها اجتماعيا والتي يتبادلها النّاس عندما يقومون بعملية الاتصال وذلك بهدف تحقيق التفاهم بينهم. ومن هنا نقول أن الرموز هي عبارة عن الذرات المكونة للاتصال وهذه الذرات من الممكن جمعها وترتيبها بطريقة قابلة للتفسير (للتغير) وتؤدي إلى اتصال المرسل بالمستقبل – أي الفرد الذي يقوم بعملية إرسال المعلومات إلى الفرد الذي يستقبلها، وفي نهاية الأمر تجعل من عملية تبادل الأفكار والمعاني الأمر الممكن حدوثه وعندما يقوم الإنسان بعملية الاتصال مع الآخرين عن طريق الكلام أو الكتابة أو الإشارات التي جميعها تعتبر رموزاً اتصالية فهذا يعني البدء في إقامة علاقة مع ذلك الإنسان، وهذه العلاقة تبدأ في القوة والعمق وتتأثر بشكل ملحوظ إذا كانت المعاني مفهومة وواضحة لطرفي العلاقة الاتصالية. إن عملية ممارسة الاتصال عند الإنسان تبدأ من بداية المرحلة الأولى لحياة الطفل فهو يبدأ بالاستجابة التدريجية للمثيرات التي تصدر من الأم، وهذه الاستجابة تكون عبارة عن الابتسامة المعبرة عن السرور والراحة وتتبع هذه الاستجابة استجابة أخرى من الأم، حيث

تأخذ وليدها إلى صدرها أو تقبله ومع الاستمرار في الحياة تكبر وتنمو المعاني بسبب الخبرة التي يمر بها ويحصل عليها من المحيط الأول الذي يعيش فيه، ألا وهو الأسرة وبعد ذلك من الحارة والمدرسة والجامعة وهكذا في معظم مراحل العمل وما يحدث فيها من أعمال وأفعال يقوم بها الفرد، التي تؤدي إلى المعرفة والمعاني الكافية لتكوين جملة وأفكار في كل وضع يبني فيه علاقة مع الآخرين.

والاتصال ينمو مع نمو الإنسان ومع زيادة الخبرات لديه، والمعاني تكبر عن طريق تزايد الخبرات والمعارف والمشاعر مع بقاء جذورها عميقة في النفس والمجتمع. وخبرة كل فرد تختلف عن الآخر ولو بشيء قليل، وسبب هذا الاختلاف هو عملية التفاعل الاجتماعية التي يمر بها كل فرد في مراحل الحياة المختلفة، والمحيط الذي يعيش فيه والذي يعتبر المحدد الأول لهذه الخبرات الأمر الذي يؤدي إلى وجود حواجز تفصل بين الأفراد والتي تحاول إزالتها في عمليات الاتصال المستمرة والتي لا تنتهي.

والاتصال له عدة أشكال منها: المستوى الشخصي، الذي يتحدث فيه الفرد لنفسه، مفكراً ومحاسباً ومتأملاً أو يكون الاتصال مع فرد آخر، الذي يتحدث ويتحاور معه عن مواضيع مختلفة أو عن طريق وسيلة إعلامية الذي يكون فيه الفرد المستقبل مصغي للراديو دون المحاورة معه.

مما ذكر نتوصل الى أن الالتقاء وجهاً لوجه والمباشر ليس شرطاً ضرورياً لإقامة العلاقة الاتصالية لأن وجود مرسل للمعلومات سواء كان منظوراً أو غير منظور، ووجود متلقي يستقبل هذه المعلومات ويقوم بتحليلها في عقله ويتفاعل معها، ويستجيب لها بشكل أو بأخر.

وتعتبر عملية التفاعل مع المعاني والمعلومات بمثابة الأساس في عملية الاتصال، لأنها تعني أن المستقبل يعطي كل انتباهه للمعلومات دون اعتبار للقرب أو البعد، ويعمل على تمثلها وفهمها ويقوم بالإستجابة لها.

والاتصال يعتبر محور الخبرة الإنسانية وهو يعني "تبادل الأفكار والمعلومات التي تتضمن الكلمات والصور والرسوم والرموز المختلفة، ويحدث الاتصال لجميع الأفراد في كل الأوقات وقد أصبح الاتصال اليوم أكثر تعقيداً عما كان عليه من قبل وعندما لا نمارسه بشكل شخصي نكون بحاجة إلى الاقتراب من المعلومات.

وأبرز ما يميز الإنسان عن الكائنات الأخرى هو قدرته على التعبير عن أفكاره، وقد برزت هذه القدرة منذ العصور الأولى التي مرت بها البشرية، عندما ابتكر الإنسان رموزاً صوتية يتصل بواسطتها بالآخرين.

وظهور التجمعات البشرية كانت كنتيجة لبداية عملية التفاهم الإنساني بإستخدام الإشارات وتبع ذلك ارتقاء هذا التفاهم حينما بدأ الإنسان في استخدام اللغة. الأمر الذي أدى إلى أن تجمع البشرية عن طريق الكلام حصيلة ابتكاراتها واكتشافاتها. وازدادت عملية الاتصال في الوضوح والسهولة عندما استعملت طريقة الكتابة لأول مرة في عملية الاتصال على يد السومريون.

معنى الاتصال وتعريفه

لكي يكون بمقدورنا إدراك أهمية عملية الاتصال يتوجب علينا أن نعرف ما هو مفهوم الاتصال Communication نقف عند هذا المفهوم ونحاول التعرف على مكوناته العملية، والعناصر التي تتداخل في مجال الاتصال وأهمية كل واحد منها والطريق الذي يتبعه إلى أن يتم تحقيق الهدف من الاتصال الذي نقوم به.

وحتى نوضح القصد الذي نهدف إليه بالاتصال بمعناه العلمي يجب أن نرجع إلى التعاريف التي وضعها عدد من الباحثين بهدف الحصول على صورة واضحة لمعنى الاتصال وتطور هذه العملية مع مرور الزمن.

تعاريف الاتصال

في بداية هذا القرن قام **شارلز كولى** بتعريف الاتصال "بأنه الآليـــة التـــي توجد فيها العلاقات الإنسانية وتنمو عن طريق استعمال الرمـــوز ووســـائل نقلـــها وحفظها". أما **ريتشاردز** فقد قام في العشرينات بتعريف الاتصال حيـــث قـــال "أن الاتصال يحدث حين يؤثر عقل في عقل آخر، الأمر الذي يؤدي إلى حـــدوث فـــي عقل المتلقي خبرة مشابهة لتلك التي حدثت في عقل المرسل ونتجت عنها بشـــكل جزئي".

وفي الثلاثينات قام **جورج لندبرغ** بتعريف الاتصال "بأنه التفاعل بوســـاطة الرموز والإشارات التي تعمل كمنبه أو مثير يؤدي إلى إثارة سلوكاً معينـــاً عنـــد المتلقي. وفي نفس الوقت عرف **فلويد بروكز** الاتصال "بأنه عملية نقـــل فكـــرة أو مهارة أو حكمة من شخص لآخر". وفي الأربعينات عرف **كارل هوفلاند** الاتصـــال بأنه "العملية التي ينقل بموجبها الفرد (القائم بالاتصال، المرسل) منبـــهات (رمـــوز لغوية، رسالة) بقصد تعديل أو تغير سلوك فرد أو أفراد آخرين (مستقبل الرســـالة). أما **تشارلز موريس** فيقول أن اصطلاح الاتصال عندما نستخدمه بشكل واسع. فإنه يتناول أي ظرف يتوافر فيه مشاركة عدد من الأفراد في أمر معين، وهو يقصـــر الاتصال على استخدام الرموز لكي تحقق شيوعا ومشاركة لها مغـــزى، فالتـــألف حول قضية معينة يسميها شيوعا، فحينما يغضب شخص ما فقد ينتقل هذا الغضـــب إلى شخص آخر وهذا هو الشيوع أو المشاركة وهذا يعتبر اتصال.

وقال **مارتن اندرسون** في الخمسينات "بأن الاتصال هو "العملية التي مـــن خلالها نفهم الآخرين ويفهموننا، ولان الاتصال ديناميكي فإن الاستجابة له دائمـــة التغيير حسبما يمليه الوضع العام كله. والاتصال هو العملية أو الطريقة التي يتـــم بواسطتها انتقال المعرفة من شخص لآخر، حتى تصبح مشاعا بينهما وتؤدي إلـــى التفاهم بين هذين الشخصين أو أكثر.

أما **فرنك دانس** في الستينات فقد عرف الاتصال بأنه "العملية التي يتفاعل عن طريقها المرسل والمستقبل. في إطار وضع اجتماعي معين، وفي هذا التفاعل يتم نقل أفكار ومعلومات بين الأفراد عن موضوع معين أو قضية معينة أو معنى مجرد لأننا عندما نتصل نحاول أن نشرك الآخرين ونشترك معهم في المعلومات والأفكار، فالاتصال يقوم على المشاركة في المعلومات والصور الذهنية والآراء.

أما في السبعينات فقد عرف **اميري وادلت واجي** الاتصال بأنه فن نقل المعلومات والأفكار والمواقف عن طريق استعمال مجموعة من الرموز المحملة بالمعلومات.

بعض هذه التعريفات تركز على أن الاتصال يعمل على نقل الأفكار والمعلومات من شخص لآخر، أو يعتبره منبه الذي يؤدي إلى حدوث استجابة لدى المستقبل. والبعض الآخر يقول أن الاتصال عملية تفاعل ومشاركة في الخبرات. أي أنه من خلال ملاحظة هذه التعريفات يتضح لنا الفرق في عملية التركيز أو الفهم والإدراك للاتصال وعملياته. أي أن العلاقة الاتصالية تقوم على تبادل المعلومات بين المرسل والمستقبل، في إطار نفسي واجتماعي وثقافي معين، الأمر الذي يساعد على تحقيق عملية التفاعل بين المشاركين وتحقيق الهدف من الاتصال.

وهذه العلاقة التي نحن بصدد الحديث عنها تتم وتحدث في كل وقت حين يلتقي شخصان أو اكثر لتبادل الحديث عن مواضيع شخصية اجتماعية مختلفة، لأن الأساس في الاتصال هو توجه المتصل نحو المعلومات بإعطائها اهتمامه والتفاعل معها وفهمها والاستجابة لها.

ويتم في عملية الاتصال نقل المعرفة بأنواعها والمعلومات المختلفة من شخص لآخر أو من نقطة لأخرى وتتخذ لها مساراً يبدأ من المصدر الذي تنبع منه إلى الجهة التي تستقبلها ثم يرتد ثانية إلى المصدر وهكذا.

هذا يبين لنا أن عملية الاتصال لا تسير في اتجاه واحد بل هي دائرية (مصدر مستقبل – مصدر – وهكذا) تحدث داخل مجال أوسع واشمل يضم كل الظروف والإمكانيات التي تحيط بعملية الاتصال وتؤثر فيها وتتأثر بالتفاعل المستمر بين عناصرها.

والناس يبدأون ويغيرون وينهون علاقاتهم مع بعضهم البعض عن طريق اتصال بعضهم ببعض فالاتصال هو طريقهم للتأثير ووسيلتهم الآلية للتغير.

بالإضافة لكل ذلك يؤكد كل من عرف الاتصال على أنه عملية تفاعل لها فعل Action ورد فعل Reaction أو تاثير الأمر الذي يوضح الاتي:

١- أن الاتصال لا يتم الا من خلال عملية اجتماعية التي تدعى بالتفاعل، والتفاعل يحدث في العادة بين شخصين أو اكثر، ومن الممكن أن يكون بين الفرد ونفسه، أي أن الفرد يستطيع ان يناقش ويقيم داخل نفسه موقفا ما يؤثر ويتأثر به أو بسببه يغير اتجاهه نحو الآخرين.

وبما أن الاتصال عملية اجتماعية لذلك فلا بد أن يتميز بالاستمرارية، والاستمرارية ترتبط بكون الإنسان مستمرا في محاولة إيجاد حلول لمشكلاته المختلفة سواء بنفسه أو بمساعدة الآخرين، وذلك لكي يصل إلى إشباع لحاجاته المتعددة.

٢- أن التفاعل في الموقف الاتصالي يتحدد في ضوء مجموعة من المتغيرات والتي تتمثل في الهدف من الاتصال والذي من الممكن أن يكون غامضا أو واضحا لكل المشتركين في نشاط معين، كذلك يتأثر بشخصية الداخلين في التفاعل التي قد تمتاز بنوع من الحذر والحرص، بالإضافة إلى تأثر التفاعل بالفروض التي تنشأ في الموقف الاجتماعي بين أطراف التفاعل.

٣- أن مفهوم الاتصال يشير إلى العلاقة التي تكون بين الناس داخل إطار اجتماعي من حيث حجمها ونوع النشاط حيث من الممكن ان تكون العلاقة بين شخصين أو بين جماعة صغيرة أو مجتمع محلي أو قومي أو دولي، وخلال هذه العلاقة تنقل الخبرات أو المعلومات أو التوجيهات.

٤- أن الاتصال له أهداف قد تكون توجيهية، أي إكساب اتجاهات جديدة أو تعديل اتجاهات قديمة أو تثبيت اتجاهات مرغوب فيها. والاتصال من الممكن أن يكون له أكثر من هدف في وقت واحد.

٥- للاتصال وسائل متعددة ومتنوعة فقد تقسم وسائل الاتصال على أساس المادة التي تصنع منها، أو من أدوات وأجهزة، أو ما تعالجه من موضوعات، أو ما تسعى إليه من أهداف وهناك ثلاثة مجموعات رئيسية لوسائل الاتصال، مجموعة الخبرات الهادفة المباشرة ومن أمثلتها التدريب الميداني. مجموعة وسائل الرموز مثل العلاقات والإشارات والأرقام، والألفاظ المسموعة او المكتوبة مجموعة الوسائل السمعية والبصرية مثل الزيارات والمعارض والصور المتحركة.

٦- أن مفهوم الاتصال يشير إلى درجة محددة من التفاعل الاجتماعي بين الأفراد والجماعات ويستهدف تحديد اتجاه السلوك أو الفعل.

ومن التعاريف التي ذكرت نستطيع أن نخرج بالحقائق الآتية عن عملية الاتصال:

١- الاتصال عملية، والعملية هي مجموعة من الخطوات المتسلسلة المرتبطة مع بعضها بحيث تؤدي في النهاية إلى تحقيق هدف أو مجموعة من الأهداف.

٢- الاتصال عملية تفاعل، والتفاعل هنا يعني تأثير من جانب وتأثر من جانب آخر، أو بمعنى آخر قدرة المرسل على التأثير في تفكير المستقبل واتجاهاته.

٣- الاتصال عملية تفاعل بين طرفين والمقصود هنا حدث الاتصال بين شـــخص وآخر كما هو الحال في خدمة الفرد، أو قد يكون بين شخص ومجموعة مـــن الأشخاص كما في خدمة الجماعة أو شخص وأعضاء مجتمع محلي.

٤- الرسالة تعني المعلومات أو الخبرات أو الأفكار أو الاتجاهات أو القيـــم التـــي يرغب المرسل في توصيلها إلى المستقبل.

٥- يقوم المرسل باختيار وسيلة من وسائل الاتصال المناسبة للمستقبل يســـتخدمها في نقل وتوصيل الرسالة.

٦- تعني كلمة المشاركة بان الهدف من الاتصال هو أن يصبح المستقبل مشـــتركا مع المرسل في الفكرة أو الخبرة بالدرجة والمستوى الذي يريده المرسل.

تعريف الاتصال يضم عدد من الافتراضات المهمة منها:

١- يذكر التعريف حدوث تفاعل، وهذا يعني الاعتراف بمفهوم العملية الاتصاليـــة، وأن مكونات هذه العملية تتفاعل فيما بينـــها بشـــكل ديناـــميكي، أي أن هـــذه المكونات متغيرة وليست ثابتة.

٢- من الصعب إن لم يكن من المستحيل فهم أي جانب مـــن الجوانـــب المكونـــة للاتصال، إذا حاولنا دراستها بصورة منفردة أو منفصلة عن المكونات الأخرى المتعلقة بها.

٣- إذا حدثت تغيرات في جانب من جوانب عملية الاتصال من الممكن أن يـــؤدي هذا التغير إلى القيام بتعديلات على الجوانب الأخرى وذلك لكونـــها متصلـــة اتصالاً مباشراً وفعالاً.

وفي عملية الاتصال لا يمكن النظر إلى التفاعل من المنظار الذي يقـول أن عملية الإرسال أو النقل تسير في اتجاه واحد، وذلك لكون التفاعل يقصد به تبـــادل

التأثيرات أو مجالات الاهتمام المشتركة للقائم بالاتصال بالنسبة لما هو موضوع التفاعل. أضف إلى ذلك أن الرسالة التي يؤديها أو يرسلها تعتبر إحدى المتغيرات التي تربط بين القائمين بعملية الإرسال والاتصال. ومن المتغيرات الأخرى التي تؤثر في عملية الاتصال يعتبر الظرف أو المضمون الذي يتم فيه الاتصال من أهم هذه المتغيرات، لأن المضمون الاجتماعي هو من الجوانب الأساسية والمؤثرة في عملية التفاعل.

لذا ومن هذا المنطلق نقول أن عملية التفاعل الإنساني لا تحدث من فراغ، والقيام بعملية الاتصال يعني محاولة خلق وإيجاد أشياء مشتركة بين فردين على الأقل. وهذا يعني أن هناك ثلاثة عناصر للاتصال هي:

١- المصدر: هو الذي يقوم بالاتصال ومن الممكن أن يكون فرداً أو جماعة.

٢- الرسالة: هي المفهوم الذي ينقل من المصدر.

٣- المستقبل: هو فرد أو جماعة تتجه أو توجه إليه الرسالة.

ولكن وبما أن الاتصال يعتبر حقيقة اجتماعية التي تعبر في مضمونها عن تفاعل بين طرفين، هذا يعني أنه عندما نقوم بتحليل هذه العملية نصل إلى حقيقة تقول أن العملية الاتصالية تضم خمسة عناصر أساسية هي:

١- المصدر القائم بالاتصال المباشر أو المرسل.

٢- القيام بصياغة الفكرة في رموز مناسبة.

٣- قيام المستقبل بفك الرموز وفهمها.

٤- استجابة المستقبل.

٥- ردود الفعل أو الأصداء الراجعة من المستقبل إلى المرسل والتي على أساسها يقوم المرسل بالإعداد لعملية الاتصال الإعداد المناسب.

نستنتج مما ذكر أن هذه العملية تتكون من خمسة عناصر أو جوانب مترابطة متكاملة، متداخلة فيما بينها ولا يمكن أن يتم أو يحدث الاتصال دون وجود جميعها، ومن الممكن أن تنهار هذه العملية الاتصالية إذا لم نأخذ كل واحدة منها بالحسبان ونعطيها الاهتمام الكافي.

ولقد عبر هارولد لاسويل (الذي سوف نتحدث عنه فيما بعد) عن هذه الجوانب المختلفة في عبارته المشهورة:

"من يقول ماذا، كيف، ولمن، وبأي تأثير"

"Who says, what to whom, how, with what effect"

الحاجة الى الاتصال

يعتبر الاتصال من الحاجات الاجتماعية والنفسية الأساسية والمهمة التي لا يستطيع الإنسان الاستغناء عنها، وهذه العملية تبدأ مع بداية حياة الإنسان وتستمر طوال الحياة التي يعيشها، أي أن الاتصال يعني توافر إمكانيات الحياة والتطور والتقدم والتقارب والتفاعل مع الاخرين، والعيش معهم بتفاهم وقبول ومحاولة مشاركتهم في الأفكار والآمال. والفشل في القيام بالاتصال يعني القلق والكبت والانعزال والابتعاد عن الآخرين وعن جميع الأشياء الحية والفعالة.

ونستطيع أن نلخص الحاجات التي تتحقق بالاتصال بما يلي:

أولاً: الحاجة إلى الانتماء:

الإنسان كمخلوق متفاعل هو دائما بحاجة لأساس يبدأ منه مثل العائلة والأرض والوطن وذلك بهدف الحصول والوصول إلى الحب والشعور بالأمن. من هنا يأتي قبول الفرد لمعايير الجماعة وعاداتها وقيمها ويحاول أن يتكيف معها. وعملية تبادل الرموز واللغة مع الآخرين تقوى لديه الشعور أنه يتبع تلك الجماعة وأنه عضو من أعضائها.

ثانياً: الحاجة إلى الاطمئنان والاستقرار:

هذه الحاجة تتداخل مع الانتماء لان الفرد عن طريق الاتصال يحقق بشكل فعلي الخروج من العزلة والقلق ويقوم بالانخراط مع الجماعة فيتفاعل معها الأمر الذي يشعره بالاطمئنان والقوة والاستقرار النفسي.

ثالثاً: الحاجة إلى تحقيق وتوكيد الذات:

المقصود بهذه الحاجة هو أن كل ما يستطيع الإنسان أن يكون يجب أن يعمل عليه حتى يكونه، وذلك كي يصبح سعيداً، أي أن الإنسان يختار العمل الذي يلائمه في حدود قدراته وامكانياته، ويحاول تحقيق أهدافه في مجال عمله، ولذا تختلف صيغة هذه الحاجة بالنسبة لإمكانيات الفرد ويتم تحقيق الذات من خلال تأثر الفرد بالآخرين وتأثيره فيهم لأن الإنسان بحاجة للتأثير في غيره وأن يحقق النجاح. وبالاتصال ندفع الآخرين للمشاركة في المسائل التي تشغلنا فنتأثر بهم كما يتأثرون بنا وبأفكارنا.

رابعاً: الحاجة إلى الاعتراف والتقدير:

لدى معظم الناس توجد حاجة أو رغبة في تقدير أنفسهم وأعمالهم تقديرا عاليا مع احترام ذاتهم، أضف إلى هذا أنها توجد لديهم الرغبة الخاصة في أن يقوم الآخرين بتقديرهم من جميع الجوانب، وعملية إشباع الحاجة إلى التقدير، تؤدي إلى الإحساس بالثقة بالنفس والقوة والمقدرة والكفاءة، والفائدة بالنسبة للمجتمع، أما إذا عطلت هذه الحاجة أو الرغبة فسوف يؤدي إلى الصراع النفسي لدى الفرد. وهذه الحاجة من الممكن أن تدفع الأفراد إلى محاولة الظهور بشتى الوسائل مثل عملية احتكار الحديث في المجالس المختلفة، دون إعطاء فرصة للمناقشة أو الحديث لغيره طوال الوقت أيضا من الممكن أن تدفع بالآخرين إلى بذل جهدهم للتفوق على أصدقائهم في العمل حتى تلتفت إليهم الأنظار مقرونة بالإعجاب والتقدير. وكل هذا

ما كان ليحدث مع الفرد إذا لم تكن هناك عملية اتصال في اتجاه واحد أو اتجـاهين مباشر أو غير مباشر، المهم أن الفرد في جميع الخطوات التي يقوم بها يمـر فـي عملية اتصال التي يسعى بها للوصول إلى تقدير واعتراف الآخرين بما لديه مـن جوانب خاصة أو قوة مميزة.

خامساً: الحاجة إلى المعلومات:

عملية الاتصال الفردية أو الجماهيرية في جوهرها تقوم على المعلومـات التي ترسل من المرسل إلى المستقبل بواسطة وسيلة التي تنقل بها الرسـالة لكـي تحقق الهدف المقصود منها.

لذا فان الحاجة إلى المعلومات لها تأثيرها على الفرد أو الأفراد من حيـث فهمه لكل ما يتعلق بحياته أو حياة الآخرين، أضف إلى ذلك أن المعلومات تفـرق بين الإنسان والحيوان. والحاجة إلى المعلومات لدى الإنسان تبدأ في التطور منـذ بداية حياته وفي خلال مراحل النمو المختلفة التي يمر بها، فالطفل يقـوم بتجميـع الموضوعات والأشياء التي تمكنه من الحصول على المعلومات ثم يبدأ في محاولـة الفهم وتفسير الظواهر المختلفة التي يراها من حوله والحاجة إلى المعلومات التـي تؤدي إلى الشعور بالإحباط لدى الطلاب أو الأفراد عندما لا يستطيعوا الفهم بسـبب قلة المعلومات، خصوصا إذا كان لهذه المعلومات صلة مباشرة مع خبراتهم، وهـذه الخبرة يحصل عليها الأفراد أو الطلاب من خلال عملية الاتصال، داخل الصـف أو الاتصال اليومي الجماهيري، في الجوانب الكثيرة والمختلفة التي نصادفها في الحياة اليومية التي نمر بها.

سادساً: الحاجة إلى الفهم

في عملية أو عمليات الاتصال التي تحدث في كل وقت بين الفرد أو الأفراد في المواضيع المختلفة، يشعر الفرد أو الأفراد بالحاجة الضرورية إلى أن يفـهم أو

يفهموا معنى المعلومات التي يحصلوا عليها، بالإضافة إلى فهم معنى الجوانب المختلفة للحياة والعالم الذي نعيش فيه. بالإضافة إلى فهم أنفسنا، وفهم المواد التعليمية التي يتعلمها الطلاب داخل غرفة الصف، وذلك كي تكون هذه العملية التعليمية الاتصالية مجدية ونافعة، ونستطيع أن نحقق بواسطتها الهدف الأساسي لعملية الاتصال وإشباع هذه الحاجة (أي الفهم) ضروري جدا لكي تتم عملية التكيف لدى الفرد أو الأفراد الأمر الذي يعتبر من العوامل المهمة والدافعة للوصول إلى الفهم والمعرفة لما نحصل عليه او نصطدم به في التعاملات والتفاعلات اليومية مع الآخرين.

معوقات الاتصال ومقوماته

الاتصال عملية اجتماعية تفاعلية التي تقوم وتعتمد اعتمادا كبيرا في حدوثها على المشاركة في المعاني بين المصدر (المرسل) والمستقبل. وحينما نقول نمارس الاتصال بوساطة الرموز يكون الهدف من ذلك أن نخلق لدى المستقبل معان تتماثل مع المعاني التي أرسلها المصدر إليه، أو بالعكس ودقة التماثل تؤدي إلى حدوث الاتصال الناجح والفعال بين طرفي عملية الاتصال بالإضافة لذلك يتوقف النجاح في العمليات الاتصالية على سلوك المرسل والمستقبل. وعلى كفاءة وسيلة الاتصال في العبور خلال القناة الخاصة، أي السمع أو البصر، أي أن المرسل يجب أن يكون قادراً على التعبير، والمستقبل يجب أن يكون مرسلا جيدا، لأنه من الممكن أن يتحول المستقبل إلى مرسل أو العكس، وذلك بما يتفق مع الأحوال والأوضاع، أما بالنسبة لكفاءة وسيلة الاتصال فإن هذا الأمر يتوقف على صفات الرسالة والأوضاع المحيطة بها مثل أن تكون واضحة وفي مستوى فهم المستقبل، وأن تركز على الحقائق والمعلومات المهمة ولا تضم معلومات اكثر من القدر الذي يستطيع المستقبل استيعابه، وأن تكون هذه المعلومات لها أهمية خاصة، وأن تشرح بأسلوب بسيط وغير معقد. بالإضافة إلى ما ذكر تتوقف فاعلية الاتصال على

الموقف الذي تسلم فيه الرسالة والظروف التي تحيط بالمستقبل وحالته النفسية، إلى جانب الأسلوب الذي تقدم به المعلومات.

وبالنسبة للمستقبل فيجب أن يدرب على عملية أساسية في الاتصال هو الإنصات، وذلك لكي يعي ما يقال له، ولا يعترض على الرسالة إلا بعد استيعابها الاستيعاب الكامل.

وهنا نقول بأن على المرسل أن يحاول التعرف على رد الفعل عند المستقبل ليتأكد من أن المستقبل حدث لديه تجاوب تعبيري أو عملي، الذي يعني أن الاتصال قد حقق غايته الأساسية.

بالإضافة إلى ما ذكر نقول أن عملية الاتصال بجوهرها هادفة، نهدف منها توصيل معلومات أو رسالة من المرسل إلى المستقبل وهذه الرسالة تحمل مضمون ومعاني التي يقصد منها التأثير حيث من الممكن أن يتأثر المستقبل بهذا المضمون والمعنى أو لا يتأثر، أي أن التأثير هو الهدف الذي نسعى لتحقيقه من عملية الاتصال ولكن يجب أن نذكر أن عدم التأثير لا يعني أن الاتصال لن يتم أو يحدث، والمهم هو وصول الرسالة إلى المستقبل بغض النظر عن تأثيره أو عدم التأثير.

نستطيع القول بأن الاتصال ليس عملية ثابتة جامدة بل هي عملية ديناميكية متصلة يؤثر كل عنصر فيها في العناصر الأخرى ويتأثر بها وهي تبدأ من المرسل وتنتهي إلى المستقبل، لتعود مرة أخرى وهكذا حيث مهمة المرسل لا تنتهي بمجرد إرسال نشرة أو إلقاء محاضرة، لكن يهمه أن تصل محتويات الرسالة إلى من توجه إليهم، ولذلك فهو ينتظر رد فعل الرسالة في الجماهير، ليعرف مدى ما تحقق من أهداف عملية الاتصال ليعدل من مضمون الرسالة أو طريقة إرسالها أو الوسيلة التي يستخدمها حتى يتيقن من أن المستقبل أصبح يشاركه الخبرة أو الفكرة أو المهارة بالإضافة إلى كل ذلك هناك عوامل تخص المرسل والمستقبل والرسالة والوسائل.

العوامل التي تخص أو متعلقة في المرسل:

١- أن يكون المصدر أو المرسل موضع ثقة عند المستقبل، لأن هذه الثقة هي الأساس الذي يبنى عليه المستقبل تصديقه للرسالة، والمعيار هنا ليس الثقة المطلقة، ولكن المعيار الحقيقي هو ما يتصوره المستقبل بصرف النظر عن الدوافع.

ولقد أثبتت التجارب أو المصدر الموثوق به، تستطيع الاقتناع بالآراء التي يقولها إلى درجة تبلغ ثلاثة أضعاف ونصف تلك الدرجة التي يبلغها المصدر الأقل ثقة، ومن هنا نستنتج أن المصدر الموثوق به ذو المكانة الرفيعة يستطيع أن يؤثر في المستقبلين أكثر من غيره.

٢- يجب أن تتوفر في المرسل بعض الشروط مثل:

أ- وجود مهارات اتصالية:

أي يجب أن يتوفر في المرسل القدرة والمهارة في استخدام اللغة اللفظية، فيكون لديه (مهارة في الكتابة والخطابة والمناقشة) هذه المهارات التي تؤثر في مقدرة المرسل في صياغة الرسائل، التي تعبر عن أهدافه ونواياه، وأن يكون لديه مهارة وقدرة على متابعة استجابة المستقبل لرسالته.

ب- توافر مستويات معرفية مناسبة:

يجب أن يكون المرسل ملما برسالته عارفاً بكيفية تصميمها بطريقة تجذب انتباه المستقبل ويجب أن يعرف خصائص اتجاهات المستقبل وخصائص وسائل الاتصال، حتى يستطيع اختيار الوسيلة التي تتناسب مع المستقبل.

عوامل متصلة بالرسالة

١- أن تصمم الرسالة بحيث تجذب انتباه المستقبل، وحتى يتحقق ذلك يجب مراعاة ما يلي:

أ- ان يتناسب موضوع الرسالة مع حاجة المستقبل.

ب- صياغة الرسالة بحيث تحتوي على مثيرات تضمن استمرار انتباه المستقبل وتشوقه لمتابعة الرسالة.

جـ- اختيار الوقت المناسب لاستقبال الرسالة ولكي تلقى الرسالة استجابة من المستقبل ينبغي أن توجه إليه في أوقات تتناسب مع ظروفه الخاصة.

٢- يجب ان يصوغ المرسل رسالته صياغة تناسب المستقبل فلا يستعمل إلا الرموز أو اللغة التي يفهمها هذا المستقبل وهي ذات معنى بالنسبة له.

٣- يجب أن تصاغ الرسالة بما يتناسب ويتفق مع وسائل الاتصال المتاحة للمرسل، فالرسالة التي تبذل جهودا كبيرة ومتعبة في إعدادها مع عدم توفر الوسيلة التي تناسبها لنقلها الى المستقبل تصبح لا قيمة ولا أهمية لها.

عوامل متصلة بالمستقبل

١- الإطار الدلالي للمستقبل يؤثر على استجابته للرسالة التي ترسل إليه لأن الرسالة تصبح مجرد حروف لا قيمة لها، والأصوات لا مغزى لها إذا انعدم فهمها والرموز تكون غير معروفة أو مفهومة للمستقبل لأن كل جماعة أو كل فرد له مجموعة من التصورات والاتجاهات التي تتحكم فيما يصدر عنه من سلوك وفي كيفية نظرته للأشياء وهذه التصورات في طبيعة الحال مشتقة من البيئة التي جاء منها أو يعيش فيها بالإضافة إلى ثقافته.

٢- إذا كان المستقبل يعاني من قصور في الإدراك الحسي لأن الإنسان يدرك الرسالة التي تعرض عليه عن طريق حواسه من سمع وبصر ولمس وشم وذوق، إلا أن السمع والبصر هما أهم الحواس المستعملة في عملية الاتصال ولذلك إذا كانت هذه الحواس بها قصور أو معطلة من الممكن أن تكون عائق لعملية الاتصال حتى ولو عمل المرسل المستحيل في تنظيم أفكاره وإعداد رسالته.

٣- دافعية المستقبل إلى المعرفة: نخطىء إذا اعتقدنا أن إدراك المستقبل للرسالة هو من الأمور المضمونة بمجرد أن يقوم المرسل في ارساله، عن طريق وسيلة من الوسائل وخصوصا في الاتصالات الجماهيرية حيث أن الإنسان يدرك ما يريد أن يدركه، ويعرض ويبتعد عما لا يهتم به، وهذا يتوقف على الدوافع الموجودة لدى الإنسان ويريد إشباعها سواء كانت هذه الدوافع والحاجات أولية أو ثانوية.

٤- الأوضاع التي تحيط بالشخص المستقبل للرسالة لها تأثيرا كبيرا وفعالا على مدى تقبل المستقبل للرسالة أو رفضها.

عوامل متصلة بوسائل الاتصال

لكل وسيلة من وسائل الاتصال الصفات المميزة، كما ولها نواحي قصورها وإذا توفر عدد من هذه الوسائل هذا يعني أن أمام المرسل فرصة حسنة أن يختار الوسيلة التي تتناسب مع الهدف المقصود وتتناسب مع صيغة الرسالة وطبيعة المستقبل وصفاته المميزة.

والوسائل تتباين فيما بينها، من حيث القدرة على عملية تحقيق الأهداف المنشودة منها، وفي مدى قدرتها على نقل رسالة معينة وخاصة هذا بالإضافة إلى اختلاف المستقبلين للرسالة والتفاوت بينهم في أمور كثيرة، هذا التفاوت يجعل إمكانية استخدام وسيلة واحدة تناسبهم جميعا أمرا صعباً. هذا يعني أن عملية التنويع في استخدام الوسائل تزيد من فرص مقابلة الفروق الفردية بين الأفراد الذين يقومون بعملية الاستقبال، وطبيعي أن هذا من شأنه ان يساعد على نجاح عملية الاتصال.

وعملية الاتصال تفشل في تحقيق أهدافها، عندما لا يستطيع المستقبل استقبال المعاني التي يرسلها المرسل إليه بصورة واضحة، وذلك لوجود سبب من

الأسباب المانعة والأسباب المانعة والمعيقة لعملية الاتصال والتي تمنع وصولها بوضوح، كثيرة، وتنشأ إذا غابت مقوماته أو قلت عما يجب أن تكون ونذكر منها الآتية:

١- الاختلاف في المستوى والإدراك بين المرسل والمستقبل:

وهذا الاختلاف يرجع إلى مستويات الثقافة، والمعرفة والإدراك والخبرة، الأمر الذي يؤدي إلى اختلاف في الإطار المرجعي بين المرسل والمستقبل. أي أنه من الممكن أن تتباين طريقة المرسل وأسلوبه، مع ما يجب أن يكون عليه حال المستقبل. مما يؤدي إلى عجز المشارك في الاتصال (المستقبل) عن تحليل وفهم رموز الرسالة ومضمونها والأفكار التي ترد فيها بصورة مناسبة ومقبولة. بمعنى آخر من الممكن أن تكون الرسالة التي تأتي من المرسل واحدة ولكن يفهمها المستقبلين كل واحد بإدراكه الخاص، الذي يختلف عن الآخرين، مما يؤدي إلى عدم تأثير الرسالة بالشكل المطلوب عنه عدد من المستقبلين نظراً لاختلاف خبراتهم السابقة. وهذا يؤدي إلى تباين في عمليتي الترميز وفك الرموز، وهذا يعتبر من أهم العناصر التي تؤدي إلى انهيار الاتصالات. لذا فانه عندما تختلف عمليتا الترميز (الصياغة) وفك الرموز (الفهم) تميل الاتصالات إلى الفشل.

وكلما زادت المساحة المشتركة بين خبرة الأطراف المشتركة أدى ذلك إلى أن تكون الاتصالات أكثر سهولة وفاعلية. وإذا لم توجد هذه الخبرة فمعنى ذلك أن تصبح الاتصالات مستحيلة، أو قابلة للتحريف وهذا يعني أن كل واحد من طرفي الاتصال يقوم بالترميز وفك الرموز في إطار خبراته هو فقط.

ونتيجة لذلك فإن التحريف Distortion غالبا ما يحدث بسبب اختلاف أطر الدلالة. وهذا لا يعني أن أي من الطرفين مخطيء أو مصيب. ولكنه يعني أن الأفراد في أي موقف سيختارون من خبراتهم السابقة الجزء الذي له صلة بالموقف

الحاضر، والذي يفيدهم في الوصول إلى استنتاجات وأحكام. وأي اختلاف بين الصياغة والفهم سيخلق حاجزاً يحول دون الاتصالات الفعالة.

٢- مشاكل الدلالات اللفظية Semantic Problems

في عملية الاتصال نقوم بنقل البيانات وذلك على شكل كلمات التي تعتبر الرموز المشتركة. وقد تنشأ المشكلة عندما تعطى الكلمات معان مختلفة للأفراد المختلفين، بحيث يفهمها بصور مختلفة عما يفهمها غيرهم، أو تكون الصياغة معقدة بحيث لا تكون المعاني واضحة من الوهلة الأولى أو أنها من الممكن أن تفهم بصورة تختلف عن المقصود منها، لذلك يجب أن نكون حذرين في العناية بالرسائل وبكيفية صياغتها أو عند إلقائها. بالإضافة إلى ذلك من الممكن أن يوجد اختلاف في القيم والعادات والتقاليد بين المرسل والمستقبل، كما هو الحال في الاتصالات الخارجية. ولكي نتغلب على مثل هذا الوضع يجب على المرسل أن يتعرف على عادات وتقاليد المستقبل حتى لا يحدث سوء تفاهم غير مقصود بينهما، وحتى لا تعطل عملية الاتصالات بين الأفراد والجماعات المختلفة التي تستخدم الكلمات بشكل مختلف.

٣- الانشغال الفكري وعدم الانتباه

لكي نقوم بتحقيق عملية الاتصال بصورة فعالة وجيدة يجب على المشارك في هذا الاتصال ان يعطي كل اهتمامه وانتباهه للرسالة التي ترسل إليه من المرسل. أي أن الانشغال الفكري وعدم التركيز الكافي يعطي انطباع أن المشارك لا توجد لديه الرغبة في التفاعل مع الرسالة، ومثل هذا الجانب يحدث للأسباب الآتية:

أ- الصراع بين المنبهات والاهتمامات: عدم قدرة الشخص على التركيز والاستيعاب بسبب الاهتمام بأكثر من موضوع في نفس الوقت، حيث يؤدي هذا إلى ظهور الصراع بين المنبهات وعملية الاهتمامات لكل موضوع.

ب- الضغوط الخارجية: هذا النوع من الضغوط كثير جدا ويلعب دورا مهما في عملية فهم الاتصال بين الأطراف المختلفة، مثل التشويش، والضوضاء وجميع العوامل الآتية من الخارج وتسبب عدم الانتباه والفهم للرسالة.

جـ- الضغوط الداخلية: وهذا النوع من الضغوط كثيرة وله أهمية كبيرة في تحديد مدى فهم وانتباه المستقبل للرسالة وهو القلق والتوتر والتقلبات النفسية والمزاجية والجوانب الصحية.

٤- تباين الصفات بين المرسل والمستقبل

من الممكن أن يكون المرسل مسؤولاً متكبراً وظالماً، ويكون المستقبل بعيدا عن صفات الخنوع والقبول وتسيطر عليه صفة السيطرة هو الآخر، مما يؤدي إلى انقطاع الاتصال بينهما. ومن الممكن أن يستعمل المرسل مصطلحات فنية علمية التي لا يفهمها المستقبل، مما يؤدي إلى انعزال ونفور بين الطرفين أيضا في الحالات التي يوجد فيها فارق كبير بين المرسل والمستقبل في المكانة أو الدرجة، هذا يعني أن الاتصال من اسفل إلى أعلى قد ينقطع بسبب الخوف والرهبة من صاحب الدرجة أو المكانة العالية، ومن الممكن أن يسوء الاتصال بسبب عدم نقل جميع المعلومات أي المسؤولين أو بسبب تظاهر المستقبلين بفهم التعليمات الصادرة إليهم خشية النقد والحرج.

٥- الافتراض والأفكار المسبقة

يأتي هذا كنتيجة مباشرة لما يفترضه المرسل مسبقاً بأن المستقبل يستطيع أن يستوعب الرسالة، أي أنه لا توجد حاجة للتفصيل الكافي لبعض الجوانب الهامة التي تذكر في الرسالة، أيضا لا يقدم أي نوع من الأدلة المهمة والضرورية لتوضيح ما يهدف إليه ويقصده.

٦- ضغوط الوقت

يعتبر هذا الضغط حاجزاً هاماً للاتصالات، فمثلا من المشاكل الواضحة لدى المديرين انهم لا يملكون الوقت الكافي للاتصال المتكرر مع كل مرؤوس من المرؤوسين.

ومن الممكن أن يؤدي هذا الضغط إلى حدوث مشاكل اكثر خطورة من مجرد عدم الاتصال المتكرر بكل الناس، وعملية التخطي أو تقصير الدائرة المحددة في نظام الاتصال الرسمي يعتبر من مظاهر الفشل التي ينتج في معظم الأحيان عن ضغط الوقت. وهذا يعني أنه من الممكن ترك شخص خارج قناة الاتصال والذي كان من المفروض أن تشمله.

٧- سوء التنظيم

التنظيم الرسمي الذي لا يقوم على أساس صحيح وسليم، من الطبيعي أن تكون فيه خطوط الاتصال معقدة أو غير واضحة. أضف إلى ذلك بعد المسافة بين المرسل والمستقبل أو توسيط أشخاص يمثلون مراكز اتصال بين الطرفين أو زيادة في المستويات الإدارية عما ينبغي، كل هذا يؤدي إلى زيادة احتمال التغيير أو التحريف في المعلومات بسبب مرور وقت بين إرسالها واستقبالها، أو إمكانية تحويل شكل الرسالة وطبيعتها بسبب عبورها في مراكز كثيرة ومختلفة.

٨- عملية العرض المختل للرسالة

عندما نقوم بتقديم موضوع ومضمون الرسالة بشكل غير منظم أو منطقي عن طريق استعمال المصطلحات غير الدقيقة، بالإضافة لكون اللغة صعبة، هذا يؤدي الى تشويش المستقبل وعدم فهمه للرسالة الفهم المطلوب والمقصود، لذا نقول أن الرسالة يجب أن تكون منظمة ومتسلسلة ومرتبة الافكار، واللغة المستعملة فيها سهلة وغير معقدة.

٩- كثرة المعلومات أو قلتها

المبالغة في عدد وكمية الرسائل الصاعدة دون أن يكون لذلك سبب، يـؤدي إلى تعطل عمل المسؤولين ويجعلهم يفقدون الاهتمام بها، كما أن إحتواء الرســالة الواحدة على معلومات كثيرة من الممكن أن يؤدي إلى إرباك المستقبل ويعوقه عـن فهمها واستيعابها، والإسهاب في الرسالة يؤدي إلى الملل عند المســتقبل فينقطـع الاتصال به، من جهة ثانية نقص المعلومات يؤدي إلى إضعاف فاعليـــة الرســالة ويجعلها غير متكاملة أيضا زيادة عدد مرات الاتصال يكون بمثابة عـــبء علـى المرسل ويرهق المستقبل.

١٠- الإنصات الانتقائي Selective listening

يعتبر أحد أشكال الإدراك الانتقائي والذي بواســطته نميـل إلـى تفسـير المعلومات الجديدة بصورة التي لا تتعارض مع ما نعتقده. أما الجوانب والأشــياء التي لا تتفق مع ما نفكر به بصورة مستقرة فنحن نحاول تجاهلها أو نحرفها، وذلك كي تتفق مع وضع المعرفة المستقرة عندنا. بمعنى آخر إذا سمعنا ما نريد أن نسمع فقط فلن نصاب بخيبة أمل.

١١- تحميل الاتصالات Communication overload

من الوظائف الهامة التي يؤديها ويقوم بها المدير في أي مؤسسة تتعـــامل وتتفاعل مع الجماهير، اتخاذ القرارات ولكي تكون القرارات فعالة يجب أن توجـد بيانات، لأنها توجد علاقة متبادلة بين كمية ودقة البيانات المتاحة من ناحية، ودقـة القرارات من ناحية أخرى.

بالإضافة إلى المعوقات المذكورة توجد معوقات أخرى مثل الحكم الشخصي للمستقبل سواء كان هذا يتعلق بنظرته إلى المصدر أو إلى الرسالة أو إلـى قيمـة

عملية الاتصالات في مجموعها وكذلك وجود لغة خاصة بكل جماعة من الجماعات.

١٢- العوائق النفسية

وهي تتمثل في نقص الاستعداد النفسي عند المستقبل للقيام في استقبال الرسالة، مثل ان يكون المستقبل متسرع فيقوم برفض الرسالة دون ان يفكر، أو أن يكون متعصب فيرفض أن يتلقى الرسالة وأن يتلقاها فيكون ذلك دون رغبة ويقوم بإيجاد الأعذار لذلك.

كذلك الأمر بالنسبة للمرسل إذا كان متسرع في أوامره أو رسائله فإنه يؤدي إلى احتمال وقوعه في الخطأ. أيضا إذا كان معجبا بنفسه ويحتقر الغير، هذا يعني أنه يسفه آراء وردود أفعال المستقبل. وفي مثل هذه الحالات يكون الاتصال من جانب واحد ولهذا فانه ينقطع قبل أن يصل إلى المستقبل.

١٣- إغلاق قنوات ووسائل الاتصال

أي عدم إتاحة الفرصة للمشارك في الاتصال ومنعه من إبداء رأيه في المواضيع التي تقدم إليه، بالإضافة إلى منعه من مناقشة المرسل (إذا كان نوع الاتصال يسمح بذلك أي أن الاتصال في اتجاهين وليس في اتجاه واحد) بصورة متساوية لذا نستطيع أن نقول أن الفشل في إقامة علاقات اتصال ناجحة سببه عدم فتح سبل ووسائل الاتصال بين جميع الأطراف المشاركة في العملية الاتصالية.

والمعوقات في الاتصال أو التشويش في أبسط أشكاله هو أي شيء يؤدي إلى تعطيل وإعاقة عملية الاتصال، ويمنع وصول الرسالة من المصدر إلى المستقبل.

ومعوقات الاتصال يمكن النظر إليها من اتجاهين: **معوقات خارجية ومعوقات داخلية** كما ذكرنا من قبل بصورة موجزة التي نشرحها الآن بصورة مفصلة.

والمعوقات الخارجية يقصد بها أي تدخل يأتي من الخارج يطـــرأ علـــى إرســـال الرسالة من مصدر المعلومات، المرسل الذي يقوم بالاتصال إلى الهدف الذي نريـــد أن تصل إليه الرسالة، أي المستقبل مثل تدخل فرد معين في محادثة بين اثنين دون أن يكون لتدخله مكان مثل هذا يؤدي إلـــى قطـــع المحادثـــة أو تغـــير مجراهـــا وموضوعها أو خلال عملية الإرسال. يمر قطار أو طائرة بجانب أو فـــوق مكـــان الاتصال أو الإرسال أو في حالة مشاهدة التلفاز يدق جرس الباب ويظهر شـــخص يجبر المشاهد أو صاحب البيت على الانصراف عن متابعة ما كان يقوم به من قبل أو مثلما يحدث في عملية الاتصال الجماهيري، حيث يحدث التشويش على مصـــدر الإرسال بصورة مقصودة.

ومن الممكن ان يكون التشويش مصدره المرسل حيث يتحـــدث بصـــورة سريعة عندما يقوم بالاتصال، وربما تكون اللغة التي يستعملها غير سليمة، ويعـــاني من عيوب النطق ولفظه للحروف غير صحيح، ومن الممكـــن أن يكـــون معـــوق الاتصال موجود في الوسيلة المستعملة مثل توقف الإرسال بسبب انقطـــع التيـــار الكهربائي أو وجود معوقات جوية طبيعية، أو من الممكن أن يكون مصدر إعاقـــة الاتصال في المستقبل، حيث من الممكن أن يكون ضعيف السمع أو لا يســـمع. أو محاولة استعمال الإشارات مع شخص كفيف أو من الممكن أن يكون المعوق فـــي الرسالة وصياغتها بصورة غير مفهومه. أو أن تكون مكتوبة بصورة التي يصعـــب منها قراءتها.

المعوقات الداخلية تلعب دوراً كبيراً في إعاقة عملية الاتصال فهي توجد في العملية نفسها في إحدى عناصرها، أو في جميع العناصر مثل التشويش الذي يؤدي إلـــى عدم الفهم بين المرسل والمستقبل، أو صياغة الرسالة في لغة لا يســـتطيع فهمـــها الطرفان بسبب عدم وجود الخبرة المشتركة بينهما. فكلما كان المرسل والمســـتقبل يتفاهمان في إطار دلالي واحد، كان ذلك اقرب شيء إلى الفهم. وعدم نجاح عمليـــة

الاتصال يتوقف على عدم صياغة الرسالة صياغة واضحة ومفهومة، بالإضافة إلى ذلك يجب أن تكون الوسيلة قوية ومرنة، لدرجة التي تصل الرسالة إلى المستقبل في الوقت المناسب والمكان المناسب كل هذا حتى ولو حدث تداخل أو تشويش.

وهناك معوق أخر لعملية الاتصال وهو يتعلق بالمستقبل إذا لم يستطع أن يحل أو يفك رموز الرسالة ويتفهم محتوياتها.

مما ذكر حتى الآن يتضح أن معوقات الاتصال خارجية كانت عن عملية الاتصال أو داخلية في جميع عناصرها أو قسم من هذه العناصر تعتبر هذه المعوقات جانبا مهما. الذي يؤدي إلى فشل العملية الاتصالية كلها. لذا على القائم بالاتصال أن يتجنب هذه المعوقات حتى يضمن نجاح العملية الاتصالية في تحقيق الهدف منها وهذا من الممكن أن يتحقق عن طريق الآتية:

١- معرفة المصدر المرسل لطبيعة المتلقي المستقبل ثقافته وظروفه الاجتماعية والاقتصادية، هذه المعرفة تساعده في صياغة الرسالة الى المستقبل صياغة مناسبة والقيام باختيار الوسيلة التي بواسطتها تنقل هذه الرسالة في الوقت المناسب والملائم.

٢- القيام بدراسة الوسيلة المناسبة دراسة تامة، ومعرفة جميع الجوانب المتعلقة بها، مثل مدى توافرها للمستقبل ومدى الملائمة من الناحية الاقتصادية والنفسية لدى المستقبل.

٣- مهارة المرسل وقدرته في إشباع مطالب واحتياجات المستقبل ومدى نجاحه في عملية إقناعه بأهمية الرسالة التي يستقبلها من المرسل، بالإضافة إلى اكتساب الثقة في المرسل والرسالة.

٤- اختيار الوقت المناسب للمستقبل والظروف المناسبة له للقيام في عملية تلقي الرسالة، واختيار الوقت المناسب هو من العوامل المهمة في عملية الإرسال والاتصال وهو سبب مباشر في نجاح هذه العملية او فشلها.

والتشويش بالإضافة إلى ما ذكر هو التلوث الذي يطرأ على الرسالة، بسبب دخول أمور أخرى فيها دون قصد من جانب القائم بالاتصال، هذا التلوث يؤدي إلى تغيير في معنى الرسالة وبالتالي إلى عدم فهمها كما يجب. وهناك نوعان من التشويش: الأول يتعلق بالوسيلة، والثاني بمعنى الرسالة. والتشويش الأول يقصد به التداخل الذي يحدث بسبب استعمال الأدوات والأجهزة الآلية المختلفة، ومثل هذا التشويش يوجد بأنواع كثيرة ومختلفة، نذكر منها التشويش أثناء الاستماع إلى الراديو أو مشاهدة التلفاز أو العوامل المختلفة التي تحدث أثناء وجود المرسل في محادثة مع المستقبل.

أما النوع الثاني والذي يخص المعنى الذي تحمله الرسالة فان التشويش هنا يقصد به عدم المقدرة على القيام بتفسير الرسالة بصورة صحيحة أو كما يجب، وهذا يعني أن المستقبل سوف يفهمها بصورة خاطئة، وفي هذا النوع من التشويش توجد بعض الأمور التي تساعد على إحداث تشويش المعنى نذكر منها:

١- استعمال كلمات غير معروفة وعلى درجة من الصعوبة التي لا يستطيع بسببها المستقبل أن يفهمها بسهولة، تماما كما يحدث عند تقديم مواضيع التي لا تتفق مع مستوى الجمهور المستهدف، بسبب صعوبتها وعدم قربها منهم.

٢- عدم وضوح القصد الذي يهدف إليه المرسل وضوحا كافيا، مما يؤدي الى فهم المستقبل للرسالة بصورة عكسية لما أراده المرسل.

٣- فهم المعاني بصورة غير صحيحة، بسبب عدم التكافؤ المعرفي بين المرسل والمستقبل.

بالإضافة إلى كل ما ذكر فان التشويش ممكن أن يحدث بسبب التشتيت الذهني، وتشتيت الانتباه والفكر الذي يحدث لدى الأفراد في أوقات متفاوتة مما

يؤدي إلى ضياع المعنى المقصود وتغييره. الأمر الذي يؤدي إلى عدم التماثل في الأفكار عند المرسل والمستقبل وهذا بدوره يؤدي إلى فقدان الاتصال لفعاليته.

الاتصال عملية متغيرة

الاتصال وتعريفات الاتصال تتحدث عن مفهوم العملية وعن حدوث التفاعل فيها، أيضا تتحدث عن مكونات العملية الاتصالية التي تتفاعل فيما بينها بشكل دينامي بمعنى أنها مكونات متغيرة وغير ثابتة. ومن العبء فهم أي طرف من أطراف هذه العملية وحده دون أن تكون له صلة وعلاقة بالمكونات الأخرى.

وعملية تحديد ما هو العنصر الأساسي في عملية الاتصال ترتبط بنوع العلاقات التي تجمع بين الأفراد المشتركين في هذه العملية، حيث إذا كان التركيز في تعريف الاتصال على المشاركة فهذا يعني أنه يجب علينا القيام بتحديد العلاقة الاجتماعية، التي تربط بين الأفراد المشتركين في الاتصال. وكون عملية الاتصال دينامية وأطرافها متصلة ببعض، هذا يعتبر عاملا أساسيا في القيام بتحقيق الهدف الذي نسعى إليه، حينما نخطط للقيام بعملية الاتصال، ونحن عندما نتصل لهدف ونقوم بالإرسال والاستقبال بهدف، نرسل لكي نؤثر ونستقبل لنتأثر والمتلقي للرسالة تحدث لديه ردود فعل ويتخذ موقف منها، حيث من الممكن أن يقتنع بها أو يرفضها، ومن الممكن أن يكون الموقف الذي يتخذه من المرسل نفسه، أو ممكن أن يتخذ موقف سلبي أو إيجابي من الوسيلة، ومن هذه المواقف المتنوعة، التي تتخذ من عملية الاتصال وتكون ردود أفعال أو مرجع الذي من الممكن أن يحفظه لنفسه على شكل رأي أو موقف ومن الممكن أن يقوم بنقله إلى الآخرين، وهنا يحدث تغير في الدور بحيث يصبح المستقبل مرسل يقوم بعملية إرسال رسائل جديدة التي تحمل تفسيره أو رأيه أو موقفه، وتأييده أو رفضه للرسالة، لأجزاء منها أو جميعها أو لقسم من عناصرها أو جميع هذه العناصر.



الفصل الثاني

عناصر عملية الاتصال الرئيسية

للاتصال مجالات عديدة ومتنوعة ولعل اكثر ما درس هو ما يتصل باللغة المقروءة والمنطوقة والرموز المكتوبة بوجه عام، فاللغة من أهم وسائل الاتصال.

ومن اللغات التي يستعملها الإنسان في التفاهم، اللمس والنظر والصمت والإشارة وتعبيرات الوجه وغير ذلك. ويجب على كل من يعمل في مجالات التربية والتدريس أن يكون على علم تام بها وبآثارها، لأنها جميعاً تدخل في مجالات الاتصال المختلفة بين المدرس والتلميذ وتؤثر على أنماط السلوك المتنوعة التي تظهر في هذا المجال.

ومثال ذلك النظرات التي يواجه بها المدرس تلاميذه فتدخل في نفوسهم الطمأنينة والأمن والثقة في التعبير عن آرائهم وأفكارهم، او عكس ذلك أي أنها تدخل على نفوسهم الرعب والخوف وعدم الاطمئنان والثقة والأمان، فلا يستطيعون التحدث أو المشاركة أي أنهم لا يقومون بأي اتصال مع الآخرين، أو اللمسة التي يقوم بها المعلم بوضع يده على كتف التلميذ فتعيد إلى نفسه الهدوء وتهون عليه اثر بعض المواقف التعليمية غير الناجحة وتشجعه على مواصلة العمل.

ويجمع خبراء وعلماء الاتصالات على أن عملية الاتصال الفعالة تحدث عندما يتوفر الفهم المشترك بين أطراف عملية الاتصال مثل المصدر والمستقبل. المصدر من جانبه يجب ان يهتم بوجود مشاركة فعالة مع المستقبل، لذا تعتبر عملية الاتصال بمثابة نقل البيانات والمعلومات من خلال استعمال رموز مشتركة

وهذه الرموز من الممكن أن تكون لفظية أو كلامية أو غير لفظية، ومن الممكن أن تكون البيانات رأسية أو أفقية أو في خطوط مائلة.

وتحتوي عملية الاتصال والتفاهم على أربع عناصر رئيسية لـــها صفاتـــها الخاصة والتي لا يمكن أن تتم عملية الاتصال إلا إذا توافرت هذه العناصر الرئيسية وهذه العناصر هي: ١- المرسل ٢- الرسالة ٣- الوســـيلة ٤- المســـتقبل. هـــذه العناصر الأساسية بالإضافة إلى عناصر أخرى سوف نتحدث عنها فيما بعد.

كل عنصر من هذه العناصر يؤثر في الآخر ويتأثر به أي أن العمليـــة الاتصاليـــة عملية ديناميكية مستمرة.

وعملية الاتصال في إطار التربية هي العملية التي يقوم المعلم أو المتحـدث بتبسيط المهارات والخبرات لطلابه أو للمستمعين مستخدما كـــل الوســائل التـــي بحوزته، ومن الممكن أن تعينه على ذلك، وتساعد المتعلمين في المشاركة بما يدور حولهم في غرفة الصف أو خارجه. بمعنى أن عملية الاتصال تقوم علـــى اتصـــال المعلم (المرسل) بطلابه (المستقبل) ليوصل إليهم المادة أو المعلومــــة العلميـــة أو العامة (الرسالة) مستخدما وسائل تعليمية لتوضيح مادته (الوسيلة).

المرسل

هو مصدر الرسالة أو النقطة التي تبدأ عندها عملية الاتصال، التي يريد أن يؤثر في الآخرين بها ليشاركوه في أفكاره وأحاسيسه واتجاهات معينة التي تكـــون من ابتكاره أو من ابتكار غيره مثلما يفعل المعلمين. ومن الممكن أن يكـــون هـــذا المصدر، الإنسان أو الآلة أو المطبوعات أو غير ذلك، أي أنه يختلف مـــن إطـــار لآخر حيث في التعلم يكون المعلم، وفي المنظمات يكون أحد العاملين ولديه أفكـــار ومعلومات وهدف للاتصال. ويقوم هذا المصدر بتحويل الرســـالة التـــي يريـــد أن يبعثها إلى رموز تأخذ طريقها من خلال قنوات الاتصال المختلفة، فالمعلم مثلا هـــو

النقطة التي تبدأ عندها عملية الاتصال داخل غرفة الصف، أو المحاضر أو الطلاب في بعض الأحيان أي أنه المصدر الذي يقوم بشرح الدرس أو الموضوع الذي يعلم، ومن الممكن أن تقوم الآلة بدور المرسل مثل التلفاز أو الحاسوب..الخ

وهناك فرق بين الموقفين، ففي الحالة التي يتم فيها الاتصال بين المعلم والتلميذ يأتي كل منهما إلى مجال الاتصال وهو مزود بقسم من الخبرة السابقة والخصائص الطبيعية والنفسية والاجتماعية التي تؤثر على الرسالة التي نريد تحقيقها، وهذا بطبيعة الحال يؤثر على الموقف التعليمي بأكمله. وعن طريق هذا التفاعل يتم تعديل السلوك ويحدث النمو، والنمو هنا يعتبر عملية حيوية مستمرة متصلة بالخبرات التي يمر خلالها الكائن الحي.

أما في حالة الاتصال بين الإنسان والآلة كما هو الحال عند التعلم بواسطة العقول الحاسبة أو التلفاز، وغير ذلك يجب أن ندرك أن المعلومات المختزنة فيها هي معلومات ثابتة سبق للإنسان أن زودها بها ورسم مسارها وطريقة التفاعل بينها وبين التلميذ، هذا يعني انه ليس للآلة خبرة سابقة او خصائص نفسية واجتماعية وهي غير قابلة للنمو أو الاستفادة بذاتها، من الخبرة السابقة فالعوامل التي تتكون منها عناصر مجال التعلم تختلف في الحالتين وتحتاج الى دراسات كثيرة.

أيضا عند استخدام الفلم التعليمي فانه يقوم بدور المرسل الذي تبدأ عنده المعلومات، ويمكن للطالب أن يوقف عرض الفلم أو يشاهده عدة مرات ولكن المعلومات لن تنمو نتيجة ذلك وبالمثال في حالة المسجلات الصوتية، بالإضافة إلى ما ذكر وظيفة المرسل هي أن يقوم بإنشاء الرسالة وصياغتها في كلمات، حركات، إشارات أو صور بهدف إيصالها للآخرين. هذا يحتم على المرسل أن يكون ملما بالموضوع أو المادة التي يرغب في إرسالها للآخرين، هذه الرسالة يجب أن تصمم بطريقة تجذب انتباه المستقبل وتساعده على إدراكها وذلك حتى نضمن نجاح عملية الاتصال والفهم.

والمرسل الناجح يأخذ في الاعتبار مدى استجابة المستقبل لرسالته وتـأثره بها وفهمه لمضمونها وعندما يكون الاتصال شخصي وبصورة مباشرة بين شخص وآخر، أو بين شخص ومجموعة من الأفراد يجب على المرسل الاهتمام بالإشارات التي تدل على كيفية ومدى تتبع المستقبل للرسالة التي يقدمها وما هي الاستجابة لها وهذه الإشارات والدلائل تسمى بالرجع أو التغذية العكسية والرجع في عملية الاتصال غير المباشر من الصعب معرفته وملاحظته في معظم الميادين والمرسل الناجح يقوم بتعديل وتغير في رسالته حسب الرجع الذي يحصل عليه في أي نوع من أنواع الاتصال.

ولكي يستطيع المعلم القائم بالاتصال داخل الصف أن يقوم بعمله ويؤديه بصورة جيدة ويتمكن من إيصال رسالته بأيسر الطرق لابد أن تتوافر فيه شروط معينة مثل:

١- إيمانه بالعمل الذي يؤديه وان يكون محباً له وبدوره في خدمة أبناء شعبه متمكنا من مادته.

٢- إلمامه بجميع عناصر المنهاج الدراسي لمادته وغيرها من المواد لمختلف المراحل الدراسية.

٣- معرفة مصادر الوسائل التعليمية والمتوفرة منها لكي يستعملها في عملية نقل الرسالة إلى الطلاب بأسهل الطرق وابسطها.

٤- أن يعرف طلابه ومستواهم العلمي وأعمارهم لاختيار المناسب لهم.

٥- أن يكون بشوشاً محباً لطلابه، حليما، متسامحا معهم أثناء عملية الإرسال ونقل المعلومات إليهم.

٦- أن يختار الكلمات الأكثر مناسبة لزيادة استيعاب المستقبل.

٧- أن يستخدم عدة طرق لتبسيط .

٨- أن يكون معداً تربوياً وعلمياً للدرجة التي تمكنه من القيـام بعمليـة الإرسـال والاتصال بالشكل الصحيح المطلوب والمؤثر.

المستقبل Receiver

هي الجهة أو الشخص الذي توجه إليه الرسالة التي يقـوم المرسـل فـي إيصالها وارسالها، فالصديق حينما يستمع إلى صديقه والطالب حينما يسـتمع إلـى زميله في غرفة الصف، والجماهير التي تستمع وتشاهد التلفاز أو من يقرأ الجرائـد اليومية جميع هؤلاء يعتبرون مستقبلون، لأنهم يستقبلون الرسالة، والرسـالة هـذه تصل إليهم في صورة رمزية، تفهم بعد الربط بين الرمز ومعناه أي ما نطلق عليـه اسم ترجمة الرموز، والقيام بحل الرموز يهدف إلى التوصل إلى تفسير محتويـات الرسالة وفهم معناها، وهذا ينعكس في أنماط السلوك المختلفة التي يقوم بها، وفـي حالة الاتصال الشخصي (وجها لوجه) يكون المستقبل شخصاً أو مجموعة أشخاص تصلهم الرسالة بصورة مباشرة.

أما في حالة الاتصال الجماهيري، فان مستقبلي الرسالة تكـون أعدادهـم كبيرة لهذا نطلق عليهم اسم جمهور المستقبلين. ومن صفات هذا الجمهور أنه غـير متجانس ومختلف في الاستعدادات والقدرات، وهو متنوع حيث يكون فيـه الكبـير والصغير، الذكور والإناث، أيضا من صفات الجمهور المستقبل أنه يكون منفصـل عن المرسل أي لا توجد صلة مباشرة بين الطرفين، بمعنى أن الاتصال يحدث مـن جهة واحدة لذلك يتطلب هذا النوع من الاتصال وجود مهارات مميزة عند المرسـل لكي يستطيع الوصول إلى هذا الجمهور ويجذب انتباهه له ولما يقول.

يمثل المستقبل والمتلقي في العملية الاتصالية أحد العناصر الهامة التي تقوم عليها هذه العملية، ويشار للمستقبل "لمن" يرسل الإرسال وهو الهدف الذي تحـاول

عملية الاتصال الوصول إليه لكي تؤثر فيه بالإضافة إلى انه يؤثر فيها بما يقوم به من مشاركة فعالة وتفاعل، فالاتصال يعتبر عملية التي تتم بهدف توصيل الرسالة إلى المستقبل، لكي يتأثر بها ويشارك فيها ويتفاعل معها بأي شكل من الأشكال، الموافقة أو الرفض والاعتراض.

ويعتبر المستقبل واهتماماته عنصر هام من العناصر المطلوبة لنجاح وإتمام عملية الاتصال بصورة فعالة، وإذا لا يضع المرسل في اعتباراته عند القيام بالإرسال المستقبل، تصبح عملية الاتصال لا فائدة منها وغير مهمة.

ولكي يكون الاتصال ناجحاً بالشكل المطلوب يجب أن يبنى على الحقائق والمعلومات التي نحصل عليها عن المستقبل وصفاته الخاصة. ومن هذه الصفات والمعلومات الأولية تبدأ عملية الاتصال، ومعرفة اتجاهات ورغبات وحاجات المستقبل تساعدنا على اختيار الوسائل المناسبة والتي تؤدي إلى إثارة وجذب انتباهه وتؤثر فيه لأن معرفتنا للفرد الذي نقوم بالاتصال معه أين يوجد وكيف نقوم بالاتصال به، هذا يؤدي إلى توفير الجهد وعدم القيام في اتصال لا فائدة منه ولا يتفق مع حاجات واهتمامات المستقبل. ومن المؤكد أن المستقبل الذي هو أحد أطراف عملية الاتصال فرداً كان أم جماعة أو شعبا لا بد أن يكون له ذوقه الخاص، معتقداته ومفاهيمه وبيئته ومتطلباته التي يجب أن تؤخذ في الاعتبار عند بدء الاتصال به. ويتفهم المستقبل الرسالة التي تنقل إليه بطريقته الخاصة المبنية على خبراته السابقة وحاجته، وحينما تتشابه خبرات المستقبل مع خبرات المرسل التي لها علاقة بموضوع الرسالة هذا بطبيعة الحال يؤدي إلى زيادة فهمه ومعرفته لها. أيضا في هذا المجال يجب أن ننظر إلى الرسالة التي نقدمها في العملية الاتصالية في ضوء المتغيرات النفسية والاجتماعية التي يمر فيها كلا من المرسل والمستقبل والتي يكون لها الأثر الكبير على نجاح عملية الاتصال، وفي بعض الأحيان تكون هناك ضرورة لتعديل الاتجاهات النفسية والاجتماعية التي يمر فيها

كلا من المرسل والمستقبل والتي يكون لها الأثر الكبير على نجاح عملية الاتصال، وفي بعض الأحيان تكون هناك ضرورة لتعديل الاتجاهات النفسية، لكي تقبل الرسالة من جانب المستقبل لأن الاتصال بحد ذاته ليس مجرد إعطاء معلومات للناس، والإنسان لا يعتبر مجرد وعاء تصب فيه المعلومات والمفاهيم. ويجب عليه أن يتقبلها كما هي ودون تفكير ومناقشة لأن الإنسان في حالة تفاعل مستمر ومتصل مع البيئة المادية والاجتماعية التي يعيش فيها، وموقف الإنسان من البيئة لا يمكن أن يكون موقفاً سلبياً ينفعل بها ويتأثر دون أن يحاول التأثير فيها.

والتأثر بطبيعته يظهر في الاتصال المباشر الذي يحدث وجهاً لوجه ويشترك فيه اثنين من الأفراد وهو يعرف أيضا بالاتصال الشخصي، أو من الممكن أن يحدث الاتصال بصورة التي تضم اكثر من طرفين وهذا ما يسمى الاتصال الجمعي أو الاتصال مع المجموعة الصغيرة، أما الجانب الآخر للاتصال فهو الاتصال الجماهيري الذي يحدث مع جماهير غفيرة من المستقبلين، وهذا النوع من الاتصال أطلق عليه اسم الاتصال الجماهيري الإعلامي الذي يتم عن طريق استخدام وسائل اتصالية توجه رسائلها إلى جماهير غفيرة من خلال مؤسسات اتصال خاصة مثل الراديو والتلفاز.

هنا يجب أن نذكر أن الاتصال المباشر الشخصي والجمعي أحد مميزاته أنه يضمن المواجهة بين المرسل والمستقبل لأنه يحدث بين جماعات أو أفراد معينين يعرفون بعضهم البعض يتصلون مع بعضهم يتناقشون ويتحدثون ويتبادلون الرأي والمشورة والمعلومات، لذلك يعتبر هذا النوع من الاتصال من أنواع الاتصال التي تتميز بوجود وإدراك التأثير المرتد بصورة فورية ومباشرة، مما يعطي المرسل إمكانية تعديل الرسالة التي يقوم بإرسالها وهذا النوع من الاتصال نقوم به كل يوم وفي كل عمل نؤديه في حياتنا مثل الاتصال مع الأصدقاء والزملاء والرؤساء والمرؤوسين بالإضافة إلى حدوث مثل هذا الاتصال يوميا وفي كل لحظة وعمل

نقوم به في المجموعات الأولية مثل الأسرة والجيران والحارة والشارع أي أن هذا الاتصال يقوم في أساسه على المواجهة والاحتكاك المباشر ويؤدي إلى ظهور علاقات مباشرة بين المرسل والمستقبل وهذه العلاقة هي التي تحدد نجاح الاتصال بينهم لأن كل طرف يعرف الآخر لذا فهو يشاركه في الاتصال على ضوء روابط وعلاقات تربطهم مع بعضهم البعض.

أما عندما يكون الاتصال من نوع الجماهيري فالمستقبل هنا (والذي هو الطرف المهم) يكون جماهير غفيرة التي يتم الاتصال بها من خلال وسائل اتصال معينة، مثل الراديو والتلفاز لذلك يعتبر هذا النوع من الاتصال اتصال مصنوع وغير طبيعي لكونه يستخدم وسيطا أو وسيلة بين طرفي الاتصال، وهذا يعني أن القائم بعملية الاتصال لا يعرف المستقبل ولا تربطه معه أي علاقة قريبة والمستقبلين في مثل هذا الاتصال أعدادهم كبيرة جدا ومنتشرين في أماكن كثيرة ولا يعرفون بعضهم البعض.

والمرسل هنا يرسل الرسالة إلى مستقبلين ولا يمكن أن يحصل منهم بصورة سريعة على إشارات أو علامات التي تدل على تقبلهم أو رفضهم للرسالة التي تصل إليهم أي أننا نستطيع القول أن هذا النوع من الاتصال يسير في اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبل. هذا النوع من الاتصال يعمل على تحقيق غايات وأهداف مثل التأثير في الاتجاهات وتعديلها أو تدعيمها أو تغييرها من اجل تعديل السلوك أو تكوين اتجاهات جديدة.

ويجب أن لا يقاس نجاح عملية الاتصال بما يقدمه المرسل ولكن بما يقوم به المستقبل سلوكيا، فالسلوك هو المظهر والدليل على نجاح الرسالة وتحقيق الهدف. وهناك أربعة احتمالات نتوقعها من المستقبل للرسالة:

١- فهم الرسالة فهما كاملاً، أي أن يقوم المستقبل بمشاركة المرسل في الأفكار والاحساسات التي تنقلها الرسالة.

٢- فهم الرسالة فهم ناقص وغير كامل أي فهم أجزاء معينة منها وعدم فهم باقي الأجزاء.

٣- فهم الرسالة بصورة خاطئة، لأن المستقبل يفسر الرموز المستخدمة معتمداً على خبراته التي لا تشابه خبرات المرسل مثل فهم مضمون فلم بصورة غير صحيحة.

٤- عدم فهم الرسالة بصورة تامة بسبب قيام المرسل باستخدام رموز غير معروفة ومألوفة للمستقبل، مثل استخدام كلمات صعبة فوق المستوى اللغوي والمهني للمستقبل.

وداخل غرفة الصف التعليمي، الطلاب هم المستقبلين الذين يقوم المعلم في إرسال وإيصال الرسالة لهم (معارف مفاهيم ومهارات جديدة) ويجب على المعلم في مثل هذا الوضع أن يدرك أن نجاح الدرس لا يقاس بمقدرته على تقديم المعلومات ولكن يقاس بما يقوم به الطلاب من أعمال ورد فعل الذي يستدل منه على بلوغ الهدف وتحقيقه وتأثيره على الطلاب.

ولكي نضمن حسن استقبال المستقبلين للرسالة لابد من توفير التالية:

١- الراحة النفسية والبدنية.

٢- المكان المناسب والجو المناسب.

٣- أن يشعر المستقبل الطالب بأهمية الخبرات والمهارات التي تقدم له.

٤- أن يجعل المعلم من طلابه عنصراً مشاركاً في المناقشة لا مجرد سلبيين ومستمعين.

ولكي تتم عملية الاتصال لابد أن يتم فهم الرسالة وفك رموزها من جانب المستقبل وهذا بحد ذاته يشير إلى تفكير المستقبل وتفهمه لمحتوى الرسالة، أي أن المستقبل يفسر الرسالة في ضوء خبرته السابقة وأطر الدلالة الخاصة به. وهذا يعني الاختلاف بين المستقبلين في تفسير الرسالة ورموزها. وكلما كان التفسير قريبا لما يقصده المرسل يعني أن عملية الاتصالات أكثر فاعلية لذلك يجب على المرسل أن يأخذ في الاعتبار طبيعة المستقبل عند ترميز رسالته.

الرسالة Message

هي نتيجة عملية الترميز وهي تعبر عن أهداف المصدر سواء كان لفظية أو غير لفظية، والترميز يقصد به ترجمة أفكار المصدر (المرسل)، إلى مجموعة منظمة من الرموز أي إلى لغة تعبر عن هدف المصدر، واللغة هي الشكل الأساسي للترميز، ويمكن أن نقول أن وظيفة الترميز هي توفير الصورة التي يتم بها التعبير عن الأفكار والأهداف في رسالة. ومجموعة الرموز هذه يتم اختيارها بصورة منظمة بقصد إيصال المعاني من المرسل إلى المستقبل، وإذا كان الهدف من عملية الاتصال هو إيجاد معان متماثلة عند المشاركين في الاتصال، فان التماثل المقصود لا يمكن حدوثه بشكل كامل لأسباب لها علاقة باللغة، لأن الخبرة التي توجد عند كل شخص تعطي معاني خصوصية تختلف من شخص لآخر وذلك لأن المعنى يأتي من الخبرة التي يمر بها الفرد مع الرمز، ومن كون الرمز يمثل شيئا معينا والقيام باستخدامه لتحقيق أغراض وأهداف معينة.

أيضا الرسالة هي الأفكار والمفاهيم والاحساسات والاتجاهات ومجموعة المهارات والعادات والقيم والحقائق التي ينوي المرسل إيصالها للمستقبلين لاكتسابها فالحقائق العلمية التي يقدمها المعلم لطلابه تعتبر رسالة، والإحساس بالسرور والفرح والحزن التي يحاول الفنان أن يشرك الجمهور فيها تعتبر رسالة والفكرة الجديدة التي نرغب في إيصالها لإفهامها للناس رسالة، ويمكن ان نقول أن الرسالة

هي الموضوع أو المحتوى الذي يريد المرسل أن ينقله إلى المستقبل، أو هي الهدف الذي تهدف عملية الاتصال إلى تحقيقه. وأن نقل الرسالة يتطلب القيام بصياغتها في كلمات أو صور أو إشارات رمزية أخرى حيث من الممكن أن ينقل المرسل الإحساس بالخوف والفزع عن طريق التصرفات المختلفة التي تصدر منه أو ينقل الإحساس بالفرح والسرور عن طريق ابتسامات تظهر عليه بشكل واضح، وتعتمد طبيعة الإنسان والاتجاهات التي يكونها، والآراء التي يعبر عنها ونجاحه أو فشله في الحياة على براعته في فن الاتصال. لذلك فإنه يتوجب على الإنسان أن يهتم بالتعبير عن عواطفه وآماله ومخاوفه وإنجازاته، وقلقه وحبه واحباطاته مثلما يهتم في نقل الحقائق والأفكار الخاصة به. والفشل في توجيه الحياة من خلال عملية الاتصال يؤدي إلى الإخفاق في إقامة التوافق الاجتماعي، بالإضافة إلى تفكك في الشخصية، لان ذلك يؤدي بالفرد إلى الشعور بالضعف وعدم المقدرة على القيام بإنجاز المهام المطلوبة منه بالشكل المطلوب.

وبما أن عملية الاتصال هي عبارة عن مجموعة من الوسائل التي تربط بين أفراد المجتمع بعضهم ببعض والتي تؤدي إلى تحقيق التفاعل وظهور العلاقات الانسانية، التي تهدف إلى تغيير المفاهيم عن طريق استعمال الرموز والحركات والإشارات والرسوم . أن جميع هذه الجوانب تتطلب أن نقوم بدراسة وبحث مضمون الرسالة أو الرسائل التي ترسل من المرسلين إلى المستقبلين بأي طريقة أو أسلوب من أساليب الاتصال المختلفة. هذه الرسالة التي يطرحها ويقدمها المرسل إلى المستقبل ويهدف منها إلى توصيل المعلومات أو المشاعر الشخصية أو العامة والتي من خلالها يتطرق لطرح الأفكار والمعلومات مع المستقبل.

وفي هذا المجال يقول ولبرشرام "أن القائم بالاتصال يحاول إرسال وتوصيل معلوماته أو مشاعره التي يقوم بتحويلها إلى رسالة مسموعة أو مكتوبة، ويقوم بإرسالها إلى المستقبل أو المستقبلين. والمرسل في هذه الحالة يتوقع أن

رسالته لها اثر بحيث ترسم في ذهن ومخيلة المستقبل نفس الصورة التي كانت لها في ذهنه.

ولكي نفهم الرسالة حق فهمها يتوجب علينا أن نفهم بصورة واضحة الأثر التي تتركه الرسالة لدى المستقبل أو المستقبلين، وهذا الجانب يتوجب على المرسل التحقيق منه وأن يأخذه بالاعتبار، بالإضافة إلى ذلك يتوجب على المرسل ان يكون على معرفة تامة للوسيلة التي يستخدمها عندما يقوم في توصيل الرسالة، كما ويجب على المرسل أن يفهم حق الفهم المواقف الاجتماعية التي يستقبل فيها المستقبل الرسالة من المرسل، وهنا يجب أن نؤكد أن الرسالة الاتصالية تضم المضمون الظاهر للاتصال، وهو عبارة عن جميع المعاني التي يكون انتقالها عن طريق استخدام الرموز اللفظية والموسيقية والحركة والإشارة التي تكون مادة الاتصال التي نتحدث عنها، والتي يجب على المرسل صياغتها في رموز ويحدد الأدلة التي سيضعها والأدلة التي يجب أن لا تكون في رسالته بالإضافة إلى وضع البراهين التي سوف يتطرق اليها كما وانه يحدد نوعية الاستمالة التي سوف يستخدمها ومدى قوتها من هذا المنظور نقول ان الرسالة تقوم على عدة قرارات بالنسبة لشكلها ومضمونها ومعظم هذه القرارات لا تنبع من الهدف الأساسي للرسالة، بل تنبع من خصائص ومهارات القائم بالاتصال.

وعملية فهم المضمون واستخلاص محتواها تعتبر خطوة هامة في الاتصال لأنه من الممكن ان يستعمل المرسل كلمات ومصطلحات التي تؤدي إلى فهم سيء عند المستقبل لأنها تعطي أجزاء من المعلومات وليس معلومات كاملة طبيعي أن مثل هذا الوضع يؤدي إلى إضعاف عملية الاتصال، بالإضافة إلى أن استقبال الرسالة من قبل المستقبل يتطلب من المستقبل مهارات معينة وقدرة على استخلاص المعاني، والقراءة المناسبة، والاستماع، والتفكير، أيضا يتوجب على المرسل

للرسالة عدم إغفال مستوى المستقبل وطبيعة الرسالة، والأسلوب الذي يستخدمه في تقديم المعلومات والأفكار لأن إغفالها يعرضها للضياع.

ويتحقق الاتفاق والتفاهم والتوافق بين المرسل والمستقبل، إذا كانت الرسالة تراعي خبراتهما والإطار الدلالي لهما، ومعلوماتهما الاجتماعية والثقافية وحينما لا يكون لدى المرسل معرفة واضحة عن مستوى فهم المستقبل وقدراته، يؤدي هذا إلى استعمال لغة وأمثلة وأسلوب تقديم المعلومات بصورة التي تحد من الاستقبال الدقيق، وهذا يعني عدم استجابة المستقبل للرسالة استجابة تامة، وتكون الاستجابة من خلال خبراته ومعلوماته التي لها صلة وعلاقة بالرسالة، وهذا يعني أن على المرسل الاهتمام في دوافع وقيم وإدراك المستقبل للمعاني وفهم هذا كله يرتبط مع فهم الظروف البيئية التي تحيط بالفرد أو يعيش فيها.

ولضمان استجابة المستقبل للرسالة يجب أن تراعى الشروط الآتية عندما نقوم في إعدادها:

١- يجب أن نقوم بتصميم الرسالة بصورة التي تجذب انتباه المستقبل كي نضمن نجاح عملية التفاهم والاتصال التي من الصعب أن تحدث إذا كان المستقبل مشغول وغير منتبه إلى الرسالة، وهذا يعني أن على المرسل مراعاة الأمور الآتية لضمان انتباه المستقبل الذي نتحدث عنه إلى رسالته وبالتالي إلى فهمها.

أ- ما هي حاجة المستقبل إلى الموضوع الذي تطرحه الرسالة، فمثلا التحدث مع المعلمين عن أهمية أساليب التدريس ووسائل الإيضاح لها تأثير اكبر من التحدث إليهم عن الزراعة ومشاكلها والأمراض التي تحدث فيها.

ب- صياغة الرسالة بأسلوب يحتوي على مثيرات التي تضمن الاستمرار في الانتباه عند المستقبل وتشوقه بصورة دائمة لمتابعة الرسالة مثل طرح الأسئلة والمواضيع المناسبة خلال عملية الاتصال وإرسال الرسالة.

جـ- اختيار المكان المناسب لاستقبال الرسالة وهذا بطبيعة الحال يتعلق بطبيعة ونوعية الاتصال والموضوع الذي نريد القيام به. مثل اختيار المختبر اللغوي لتعلم اللغة والمختبر للقيام بالتفاعلات الكيميائية أو الملعب للقيام بالتمارين الرياضية المختلفة.

د- اختيار الوقت المناسب لاستقبال الرسالة فمثلا وقت الدرس أنسب وقت للقيام بالتعليم والتعلم الصفي. أو أنسب وقت للتحدث عن الشتاء هو بداية نزول الأمطار.

٢- يجب أن يقوم المرسل بصياغة رسالته بصورة تناسب المستقبل حيث لا يستعمل إلا الوسائل والرموز التي يفهمها ذلك المستقبل التي نوجه إليه الرسالة وهذا يعني أن المستقبل يجب أن يكون قادراً على الربط بين الرمز ومدلوله والخبرة الحقيقية أو الشيء الملموس المتعلق بالرمز حتى يفهم الرسالة لذلك تعتبر عملية الاهتمام باختيار الرموز التي تنقل الرسالة إلى المستقبل إحدى الشروط الرئيسية لنجاح عملية الاتصال.

٣- يجب أن تثير الرسالة في المستقبل شعوراً بحاجته إلى موضوع الرسالة، ليس هذا فحسب، بل يجب أن تعطي اقتراحات وطرق لكيفية سد هذه الحاجة بما يتفق ويتناسب مع الظروف المحيطة به.

ولكي نعرف ما إذا كانت الرسالة حققت الهدف منها، ينبغي أن نبصر ذلك في نوع السلوك الذي يؤديه المستقبل فإذا طابق السلوك الهدف المنشود هذا يعني أن الرسالة قد حققت الهدف المتوقع منها، والتي جاءت من اجله وفي الحقيقة لا يمكن أن نبصر الرسالة إلا في ضوء أنماط السلوك التي يعبر بها المستقبل عن مدى تحقيق الهدف من عملية الاتصال، وعليه يجب أن نرى من زاوية المستقبل.

ولضمان نجاح وصول الرسالة للطلاب داخل غرفة الصف وتأثيرها في تغير سلوكهم لا بد من توفير الأمور التالية بها:

١- أن تلبي حاجات الطلاب ورغباتهم، ميولهم واتجاهاتهم وأن تعمل على تنميتها.

٢- أن تعرض عليهم بأسلوب شيق متسلسل المعلومات من السهل إلى الصعب ومن القريب إلى البعيد ومن الخاص إلى العام.

٣- أن تكون كميتها مناسبة للوقت الذي ستعرض به أي أن يؤخذ الزمن بالحسبان في كل خطوات إعداد وتقديم الرسالة.

٤- أن تكون نابعة من المنهاج ومناسبة لمستوى الطلاب وعمرهم العقلي والزمني.

٥- أن يستخدم المعلم المرسل وسائل مناسبة لتوضيح جوانبها المختلفة.

٦- أن يشارك الطلاب المعلم بالحوار والمناقشة، أي أن تكون عملية الاتصال في اتجاهين ونحصل منها على الرجع ومدى تأثير الرسالة على الطلاب وتفهمهم لها.

وفي نهاية الأمر الرسالة هي ما يأمل ويرغب الفرد أن ينقله أو يوصله إلى المستقبل المقصود، وشكل الرسالة يتوقف على الوسيلة التي ستستخدم في نقلها. ولا يمكن فصل القرارات المتعلقة بها عن بعضها.

الوسيلة Channel

هي القناة أو القنوات أو المنهج الذي تمر خلالها أو تنقل بها الرسالة من المرسل إلى المستقبل، أي أنها عبارة عن قنوات للاتصال ونقل المعرفة وهي مثل اللغة اللفظية، والإشارات والحركات والصور والتمثيل والسينما وهذه جميعها وسائل لنقل الرسائل المختلفة واليوم يستعمل الراديو والتلفاز في توصيل الرسالة إلى عدد كبير من الأفراد أي ما يطلق عليه الاتصال الجماهيري الذي تستعمل فيه

الأجهزة المذكورة والتي تملك القوة والقدرة على الاتصال بالكثير من المستقبلين في نفس الوقت، وهذا النوع من الاتصال نطلق عليه اسم الاتصال غير المباشر، لأن المرسل والمستقبلين غير متواجدين في نفس المكان والزمان وعملية الاتصال هنا تحدث من خلال وسيط، وهذا النوع بعكس النوع الأول، والذي يكون فيه المرسل وصاحب الرسالة على اتصال وجها لوجه مع المستقبل ويطلق عليه اسم الاتصال المباشر.

والوسائل المستعملة في عملية الاتصال كثيرة ومتنوعة كما ذكرنا ولكن لكل واحدة منها مضمونها ومعناها الخاص وزمن الاستعمال المناسب لها فمثلا الإشارات لها عدة استعمالات وعدة معاني، فهناك إشارات العلامات المختلفة والمستعملة في عدة مجالات، والإشارات الضوئية والحركات المختلفة التي تظهر بواسطة استعمال أعضاء الجسم المختلفة مثل حركات اليد والرأس والوجه التي تدل على معاني مختلفة حسب الموقف الذي يكون فيه الفرد.

واللغة المكتوبة والمسموعة تعتبر من أهم الوسائل المستخدمة في عملية الاتصال وهي اكثر أنواع الوسائل انتشاراً في الحياة اليومية، وهي تستعمل منذ الطفولة، إضافة إلى ذلك كونها ليست بحاجة إلى أجهزة خاصة. وكثرة استعمالها أدت إلى الاعتقاد بأنها هي الوسيلة الأصلية للاتصال والتفاهم، وبالرغم من أن هذا صحيح ولا يمكن إنكاره في مجالات الحياة اليومية وفي التدريس والمدارس، إلا أن الوسائل الأخرى تعتبر لغات لها ميزاتها الخاصة وتقف بجانب مميزات اللغة اللفظية دون أن تكون اقل منها.

وبما أن أهداف العمليات التربوية والإعلامية ليست فقط إعطاء حقائق، التي تنقل عن طريق اللغة اللفظية ولكنها تشتمل على تكوين الاتجاهات وتعليم المهارات واكتساب العادات والقيم الحسنة، هذه الجوانب جميعها من الصعب تحقيقها عن طريق اللغة اللفظية وحدها، الأمر الذي أدى إلى استخدام وسائل الاتصال والتفاهم

المختلفة لتحقيق هذه الأهداف فمثلا الصورة تعتبر وسيلة التي تـؤدي إلـى إثـارة عاطفة الإنسان، وتكون لديه الشعور والأفكار تجاه النظافة اكثر مما تفعلـه اللغـة اللفظية، وفي عملية تعليم المهارات يكون استعمال الحركات اكثر فائدة من اللغـة اللفظية، هذا يعني أنه يتوجب علينا عندما نقوم باختيار وسائل الاتصال أن نختـار الوسيلة التي تخدم وتناسب الهدف المقصود واستخدام الوسائل يزداد عندما تكـون الفكرة التي نريد أن نشرك المتعلم أو المستقبل فيها بعيدة عن مجال خبرته ومعرفته وتلعب الفروق الفردية على أنواعها دوراً مهماً في مقدار استفادتهم من لغة الكـلام ومن وسائل الاتصال الأخرى المستعملة فالمعلم والإعلامي يستعمل عـدة وسـائل إيضاح التي تساعده على تحقيق الأهداف المنشودة.

وفي مجال التربية والتعليم على وجه الخصوص يتوقف اختيار كل واحـدة من قنوات الاتصال على عوامل كثيرة مثل موضوع الدرس والهدف الذي يسـعى المدرس إلى تحقيقه وما يتعلق به من أنواع السلوك التي ينشـرها بيـن التلاميـذ والفروق الفردية بينهم وإمكانيات المدرس وغير ذلك.

ومن الممكن أن نقول أن الوسيلة هي كل ما يساعد المعلم داخـل غرفـة الصف على تبسيط الرسالة لتلاميذه وتشويقهم لتقبلها فقد تكون الكلمات من خـلال أسلوب سهل وبسيط، وقد تكون بسمة المعلم وحركات يديه وتعابير وجهـه، وقـد تكون كلمة مكتوبة على بطاقة وقد تكون صورة أو فلما ..الخ

والوسيلة ضرورية في عمليات الاتصال المختلفة بحيث لا يمكن أن تتم في غيابها بصورة كاملة، فمثلا لا يمكن أن يتم اتصال بين شخصين دون لغة للتفـاهم، ولا يمكن أن تدرس تراث الفكر الإنساني دون كلمات مكتوبة التـي تسـتطيع أن تقرأها. أو المسموعة أو المرئية.

ومما ذكر نقول أن لكل وسيلة من وسائل الاتصال صفات خاصـة بـها، إيجابية وسلبية، لذلك يجب على المرسل أن يختار أفضلها أخذا في الاعتبار مقـدار

المساهمة التي تقوم بها في توصيل الرسالة المراد إيصالها، ولكي يستطيع المرسل أن يختار الرسالة ويفضلها على غيرها يتوجب عليه القيام بدراسة كل وسيلة وكيفية استعمالها واستخدامها.

رجع الصدى (التأثير المرتد) او التغذية العكسية

في العملية الاتصالية التي يحدث فيها تفاعل بين عناصرها المختلفة، عندما يأخذ المستقبل دور المرسل أو المصدر، ويبدأ بالقيام بعملية الاتصال حيث يقول رأيه أو يعبر عنه بصورة من الصور، ويقوم بإرساله إلى المصدر الأول هذا ما نطلق عليه اسم رجع الصدى، أو العائد الانطباعي Feedback أي أنه الأثر الذي ينتج من وصول الرسالة إلى المستقبل في عملية الاتصال أو أن رد الفعل هذا يعتبر دليل على أن الرسالة التي قام المرسل بإرسالها لتحقيق هدف معين، قد وصلت إلى الغاية المنشودة، إلى المستقبل، هذا يؤكد للمرسل أن الرسالة قد وصلت، وما هو مدى قبولها ورفضها. ولماذا وماذا يريد المستقبل؟ هذا كله في نهاية الأمر يعطي المرسل الفرصة لتصحيح الأخطاء ان وجدت، بالإضافة إلى جوانب النقص وعوامل وأسباب القصور التي أدت إلى رد فعل بشكل أو أخر لدى المستقبل.

ورد الفعل من جانب المستقبل للرسالة من الممكن أن يكون مباشراً ملحوظاً وواضحا إذا كانت عملية الاتصال مباشرة أي دون أن تكون هناك وسائل مساعدة ووسيطة هذه الصورة للاتصال تمكن المرسل من إعادة صياغة الرسالة من جديد بهدف وصولها بطريقة افضل وبالتالي تحقيق الهدف المنشود.

أما إذا كان الاتصال غير مباشر أي بمساعدة وسيلة معينة، ويكون المستقبل غير موجود أو غير معروف، في مثل هذه الحالة من الاتصال يكون رد الفعل مفقود أو لا يحدث إطلاقا، أو من الممكن أن يحدث متأخر، وهذا يعني عدم تمكن المرسل من القيام بتعديل أو تصحيح رسالته بصورة سريعة وفورية.

ونفهم من ذلك أن رجع الصدى يعتبر عنصرا هاما في العملية الاتصاليـــة، وتؤثر تأثيراً مباشراً على المرسل الذي يقوم بالاتصال، أو على الرسالة التي ترسل بهدف تحقيق أهداف معينة، أو يؤثر على الوسيلة إذا كانت مناسبة أم غـــير ذلـــك، وهو في نهاية الأمر يؤدي إلى تغير واضح في هذه العناصر.

وتوفير رجع الصدى أو التغذية العكســـية يعتـــبر مـــن الأمـــور المهمـــة والمرغوب فيها في عملية الاتصالات. لان الاتصالات في الاتجاه الواحد لا تســـمح بوجود تغذية عكسية من المستقبل إلى المرسل وهذا من الممكـــن أن يـــؤدي إلـــى حدوث تغير distortion بين الرسالة المقصودة (المرســـلة) مـــن قبـــل المصـــدر والرسالة التي تستقبل من قبل المستقبل، أي أن التغذية العكسية توفر القناة لاستجابة المستقبل التي يستطيع من خلالها المصدر أن يحدد ما إذا كانت الرســـالة قـــد تـــم وصولها وأحدثت الاستجابة المطلوبة.

أما الاتصالات ذات الاتجاهين فإنها توفر التغذية العكسية من المستقبل إلـــى المصدر المرسل، ومن هذه الحقيقة تظهر أهمية الاتصالات الصاعدة (من أسفل إلى أعلى) أي من المرؤوسين إلى الرؤساء وبالنسبة للمدير فإن التغذية العكسية يمكـــن أن تحدث بأكثر من طريقة، حيث في مواقف الاتصال المباشرة تتم التغذية العكسية مباشرة من خلال تبادل الرسائل اللفظية أو من خلال وسائل أخرى، مثل تعبـيرات الوجه التي تعكس عدم الارتياح أو عدم الفهم، بالإضافة إلى ذلك هناك الوسائل غير المباشرة للتغذية العكسية (مثل انخفاض الإنتـــاج أو مســـتوى الجـــودة أو ارتفـــاع معدلات الغياب ودونية العمل أو عدم وجود التعاون بين الوحدات والأفراد) التـــي تعطي مؤشرات عن فشل عملية الاتصالات.

ومن الممكن أن يكون رد الفعل من قبل المستقبل إيجابيا positive وهـــذا يعني ان الرسالة المرسلة قد حققت التأثير المقصود من عملية الاتصال كما وأنـــه

من المحتمل ان يكون رد الفعل على الرسالة من قبل المستقبل لها سلبيا Negative بمعنى أن التأثير المطلوب من عملية الاتصال لم يتحقق.

معظم الدراسات التي أجريت على مدى التأثير أكدت أن عملية التأثير التي نحصل عليها أو تحدث من خلال عملية الاتصال تحدث بطريقة معقدة وليست سهلة كما تبدو للوهلة الأولى وتعقيده يكون لدرجة لا يستهان بها بالإضافة إلى هذا اثبت عن طريق الدراسات ان تأثير وسائل الاتصال هو مجرد متغير الذي يعمل مع متغيرات أخرى، نذكر منها على سبيل المثال شخصية الفرد وعائلته والجماعات التي ينتمي إليها. وفي بعض الحالات يفشل الاتصال بسبب هذه المتغيرات من هنا نصل إلى الاستنتاج الذي يقول أن الاتصال يعتبر عملية وان تأثيره ليس مباشرا، لان المستقبل الذي يتلقى الرسالة، يعتبر الهدف الأساسي للتأثير، وله صفات وخصائص نفسية التي تتحكم في سلوكه وهذه الصفات هي التي تحدد طبيعته الخاصة به وتكوينه العقلي والنفسي الخاص.

والإنسان حسب ما ذكر ليس بالبساطة التي نعتقد. في كثير من الأحيان أنها هي التي تحدد طبيعته، فهو مخلوق مركب، يتأثر سلوكه بعدة عوامل ظاهرة ومخفية. وعلى هذا الأساس فإن المستقبل الإنسان عندما ترسل إليه رسالة وتصل إليه الفكرة المقصودة في عملية الاتصال فإنه يتلقاها بالطريقة الآتية:

١- يسترجعها على ضوء الوعي الكامل.

٢- يسترجعها على ضوء اللاشعور أو اللاوعي أي العقل الباطني.

٣- يراها من خلال العادات والتقاليد التي شب عليها.

٤- يقوم بفحصها من وجه نظر المعتقدات الدينية التي يؤمن بها ويتقبلها.

٥- يحاول أن يقارنها مع الأفكار الموجودة لديه.

٦- يقارن بينها وبين نوع الحياة التي يعيشها والثقافة التي يسير عليها.

٧- يراها ويزنها من خلال الآمال التي يود أن يحققها.

٨- يقوم بربطها مع النواحي والجوانب الإنسانية التي يأمل الوصول إليها في سلوكه الخاص.

لذا فان المرسل يلجأ في عملية الاتصال إلى إجراء مقارنة الرسالة التي يقوم في تقديمها مع الأفكار الموجودة لدى المستقبل. أيضا يلجأ إلى المقارنة بين النتائج المترتبة على قبولها، بشرط ألا يتعارض مع النتائج التي يتطلع إليها. والمستقبل عندما يتلقى الفكرة من المرسل أو القائم بالاتصال يدور صراع داخله بين كل ما يؤمن به وبين ما تضمه الفكرة، وحتى لو رفضها، أو قبلها فإنها توجد عملية إضافية هي عملية الاستجابة للمؤثرات الحسية والعقلية والنفسية.

والمؤثرات تقسم إلى ثلاثة أنواع هي:

١- مؤثرات حسية التي تؤدي إلى إثارة الأحاسيس الطبيعية مثل الحب والكراهية أو الفرح أو الحزن أو التعاسة وجميعها تعتبر ردود فعل غريزية.

٢- مؤثرات عقلية والتي تستثير العقل والتفكير مثل التصديق التكذيب او الرفض والتأييد أو الإعجاب أو الاستنكار وجميعها تعتبر ردود فعل عقلية.

٣- مؤثرات نفسية التي تلجأ إلى مخاطبة العقل الباطن أو اللاشعور والخبرات والتجارب التي تحدث داخل ما يسمى بالوعي الذي ينتج عن الصراع النفسي وجميع جوانب التعارض أو التوافق بين الماضي والحاضر وهذه الردود تصدر عن أفعال نفسية.

ونجاح عملية الاتصال التي يقوم بها المرسل مع المستقبل يتوقف على استخدامنا جميع هذه المؤثرات بقدر مناسب مع وجود الظروف الخاصة والوقت

المناسب وكما ذكرنا نجاح عملية الاتصال مرتبط بالاستخدام الجيد لهذه المؤثرات التي سوف تؤدي إلى وجود التأثير المطلوب وإذا حدث أي خطأ مباشر أو غير مباشر من الممكن أن يؤدي إلى فشل عملية الاتصال.

يجب أن نذكر دائما أن عملية تغير السلوك ومحاولة تعديل الاتجاه لدى الفرد أو الأفراد في مرحلة متأخرة من مراحل التطور، ليست بالعملية السهلة أو البسيطة كما يتصورها بعض الناس وذلك بسبب كون الإنسان مخلوق فعال وليس سلبي يتقبل كل شيء يقدم إليه دون التفكير والتمعن فيه بصورة جدية في معظم الأحيان مع محاولة معرفة جوانبه المختلفة وماذا يقصد به بالنسبة للفرد نفسه.

وعملية الاتصال التي نتحدث عنها والتي تسعى إلى تحقيق أهدافها التي وضعت لها وهي حدوث التغيير أو الوصول إلى تعديل في الاتجاه والسلوك لدى الفرد أو الأفراد المستقبلين يجب أن تأخذ بالاعتبار مقومات النجاح عندما توضع خطة التي تضم رسالة تتضمن الأفكار والمعتقدات التي من شأنها ان تؤثر على المستقبل، وتؤدي إلى أن يتفاعل معها، وبالتالي يتقبلها أو يرفضها وهي بهذا تعتمد على المؤثرات والدوافع التي تؤدي إلى استثارة ما يريده ويحاول الوصول إليه أيضا لكي نؤثر في سلوك واتجاهات الفرد أو الأفراد من خلال عملية الاتصال يجب أن نأخذ في الاعتبار خبرته الشخصية في الحياة التي عاشها حتى الآن. وأصبحت جزء منه، لأن الخبرة هي التي تؤدي إلى تحريك التفكير والشعور ومن خلال تحريك التفكير والشعور لدى الفرد نصل إلى التغير المنشود والمرغوب في السلوك والتعديل في الاتجاهات.

الأسس النفسية في عملية التأثير

بما أن الاتصال يعتبر محاولة للتأثير على سلوك الإنسان وقيامه بتوجيه هذا السلوك إلى الاتجاه المعين الذي نريده، عن طريق القيام بإثارة دوافع معينة موجودة لدى الإنسان، التي بطبيعتها توجه إلى السلوك المعين المطلوب، هذا يعني أن فهمنا

للأسس النفسية التي وصلت إليها الدراسات المختلفة والكثيرة بعلم النفس، يعتبر هذه الأسس من العناصر المهمة والضرورية لعملية الاتصال، وبما أننا نتحدث عن الجانب النفسي وعن السلوك، لذا يجب أن نقوم بتعريف السلوك لكي نسهل عملية التعرف على التأثيرات المختلفة التي تحدث عن هذا السلوك.

فالسلوك حسب تعريف دائرة المعارف البريطانية (١) هو "المظهر الخارجي لنشاط الكائن الحي، الذي يحدث كنتيجة لتغيرات داخلية وخارجية يطلق عليها اسم المنبهات".

والسلوك يمكن أن نقوم بتصنيفه بطرق عدة مستقلة عن بعضها البعض، حيث من الممكن ان ينظم السلوك في أطر مركبة، وذلك حسب العوامل البيولوجية والوراثية، او حسب تفاعل المعرفة أو ممكن عن طريق الاثنين معا، لان السلوك بطبيعته يتأثر بجميع هذه العوامل والتنظيمات.

بالإضافة إلى كون السلوك يتأثر بأسباب داخلية وخارجية التي يتأثر بها الفرد، نتيجة لتعرضه لحالات مختلفة تؤدي إلى هذا التأثير، أي أننا نستطيع القول بأن السلوك يعتبر ظاهرة معقدة التي لها أسباب كثيرة ومتعددة تؤثر فيها ومن أهمها الوراثة، والبيئة الاجتماعية، والبيولوجية، والمعرفة وجميع هذه العوامل لها أهمية كبيرة وتأثير على سلوك الفرد وحياته.

وعلى هذا الأساس أجمع علماء النفس والاجتماع على أن دراسة وفهم السلوك الذي يصدر من الإنسان في المواقف المختلفة يعتبر أمر صعب لان فهم سلوك الإنسان يفرض علينا أن نقوم بأعمال أخرى مثل فهم الدوافع التي لها علاقة مباشرة أو غير مباشرة بالأشياء التي تحيط به، وهذه الدوافع هي بمثابة التنظيم النفسي للإنسان، وعملية التنشئة الاجتماعية والارتباط بينهما. وهذه الدوافع تعتبر الأساس الذي يقوم عليه السلوك الإنساني.

بمعنى آخر الإنسان والسلوك الذي يصدر عنه وبناء شخصيته يعتبر نـــاتج لعملية التفاعل بين تكوينه البيولوجي والنفسي مع العوامل المادية والاجتماعية التـي يمر بها طوال حياته وهذه الشخصية هي عبارة عن محصلة علاقة الأخذ والعطـاء أو فعل ورد فعل أو تأثير وتأثر وتفاعل دائم ومستمر، والذي يؤدي في نهاية الأمر إلى تكوين الشخصية ونموها وتشكلها، وبهذا نصل إلى الاستنتاج الـذي يقـول ان الإنسان كائن معقد ومركب الذي يتأثر سلوكه بعدة عوامل منها الظاهرة او المخفية.

وهذه العوامل تؤدي إلى التعديل والتغير الدائم والمســتمر فـي مجموعـة العادات لدى الفرد وذلك بسبب المواقف الكثيرة الجديدة التي يمر بها الفرد وتـؤدي إلى تعديلات أو اكتساب عادات ومعارف جديدة، أي أن عادات الإنسان غير ثابتـة وقابلة للتغير والتعديل طبعا بصور متفاوتة ونسبية.

لذلك نستطيع ان نقول ان التأثير على سلوك الإنسان يحـدث فـي عـدة مستويات مختلفة تبدأ بالاهتمام في إحداث تدعيم داخلي للاتجاهات إلى أن نصل إلى قيام الإنسان بسلوك علني، وفي كل جانب من هذه الجوانب تختلف درجة التـأثير على اتجاهات الإنسان وعلى سلوكه في نهاية الأمر. واتجاهات الإنسان هي التـي تحدد قيمه ومعتقداته، والقيم هي التي تلعب الدور الفعال في توجيه سلوك الإنسـان لأنها هي التي تحدد ما يجب أن يقوم بعمله أو لا يقوم به من هنا تأتي أهمية وقيمة القيم وضرورتها ووظيفتها الاجتماعية، والقيم يقصد بها الاتجاهات الشاملة، التـي تتحكم في السلوك لذا فان تعديل أو تغيير الاتجاه أو دعمه لا يتم كرد فعل لمؤثرات خارجية التي تؤثر على الانسان، بل يجب أن يكون هناك سبب داخلي ينبع من ذات الفرد ويؤدي إلى التعديل والتغيير في الاتجاهات.

العوامل التي تحدد فاعلية تأثير الاتصال

معظم الأبحاث التي أجريت بهدف الوصول إلى معرفة مدى التـأثير فـي عملية الاتصال أكدت على انه كلما زاد الطابع الشخصي لعملية الاتصال أدى إلـى

زيادة التأثير. وقوة هذا النوع من الاتصال تعود لكونه اكثر مرونة في عملية التغلب على التأثير المعاكس بالإضافة إلى أنه يشعر الفرد بالثقة في مصدر الاتصال أو القائم به. فمثلا من الممكن أن يكون تأثير الراديو أقوى من تأثير الصحيفة وذلك لكونه يتصف بصفات أكثر شخصية ويعطي شعور بان المذيع يتحدث إلى المستمع وهذا بدوره يعطي الإحساس بالمشاركة بين الطرفين، ويحقق نوع من الروابط الايجابية، مثلما يحدث عن طريق الاتصال الشخصي والمباشر بين شخص وأخر أو شخص ومجموعة من الأفراد.

ولقد كان يعتقد بعض الناس أن القابلية للتأثر بالاتصال من الممكن أن تكون صفة شخصية للفرد، بمعنى أنه من الممكن القيام بعملية إقناع لبعض الناس وفي نفس الوقت تصعب هذه العملية والقيام بها مع البعض الآخر، وبدون أن تكون لذلك علاقة بموضوع الاتصال، ولكن وفي هذا المجال بالذات فقد توصل الباحثين عن طريق التجارب إلى الاستنتاج الذي يقول بأنه يسهل التأثير على بعض الناس في مواقف معينة دون الأخرى ومن الصعب أن نجد فردا معينا يقوم بمقاومة كل المحاولات للتأثير عليه، وفي نفس الوقت لن نجد الفرد الذي يتأثر بسهولة من كل محاولات التأثير. وهذا يعني أنه لا توجد قابلية عامة للتأثر بالاتصال، ومن المفضل أن نقول بأن الأفراد الذين يتصفون بصفات شخصية معينة يكون من السهل التأثير عليهم بأنواع معينة من الاتصال.

وبالرغم من كل هذا يجب ان نقول انه ما زال للاتصال ووسائله تأثيرات وهذه التأثيرات قسم منها يكون مباشر وفوري، وتكون هادئة بعيدة الأمد ولا يمكن عزلها عن الأسباب الأخرى التي لها علاقة بالسلوك وعملية الاتصال تعتبر عاملاً أساسيا في تحديد ما يعرفه الناس ويؤمنون به ويفعلونه.

الفصل الثالث

الجوانب المختلفة للعملية الاتصالية

الاتصال الذي يقوم به الأفراد يوميا وفي الأماكن المختلفة التي يتواجدون بها، يعتبر العامل الرئيسي الذي يقوم بدور هام وأساسي في حياة الفرد والعلاقات التي تربطه مع الآخرين، بالإضافة إلى العمل على التقدم الحضاري للإنسانية وتطورها حيث عن طريق استعمال الاتصال اللغوي الذي يعتبر من الركائز الأولى التي يقوم عليها الاتصال نستطيع أن نقوم بعملية التميز بين الإنسان والمخلوقات الأخرى التي لا تملك مثل هذه القدرة الاتصالية اللغوية، بينما تملك القدرة الحركية الخاصة بها. وعن طريق تطور اللغة التي تقوم على نظام معين من الرموز نصل إلى عملية تبادل المعاني والمعرفة والخبرات مع الآخرين. وهذه الرموز التي لها معاني تأخذ من عملية التواصل والاتصال الذي يتم بين الأفراد والاتفاق بينهم على هذه المعاني المعينة والمحددة. ومن عملية تبادل المشاركة المعرفية والأفكار والتأثيرات التي تؤثر يتكون السلوك الذي يصدر من الأفراد ويؤدي لنموهم ويطور المجتمعات البشرية السائدة.

أي أن الاتصال يعتبر مهارة إنسانية خاصة تقوم على استعمال الرموز وتبادلها وهذه المهارة المهمة والخاصة تبدأ بالتطور والظهور لدى الإنسان منذ بداية المرحلة الأولى لحياته حيث تكون في البداية حركية، أي تعتمد على الحركات المختلفة التي تصدر من الطفل وتفهمها الأم وتستجيب لها. وتشبع حاجاته الضرورية. في تلك اللحظة وفي نفس الوقت تبدأ هذه المرحلة بالاعتماد على الأصوات التي تصدر من الطفل فيما بعد وعندما تبدأ اللغة بالتطور، يبدأ تطور

المعاني لديه وتصبح هذه المهارة من المهارات الأساسية في حياته، لان مع تطورها يبدأ تطور المعرفة وزيادة المعلومات وخزنها في ذاكرته، وهذا التطور يستمر في التوسع في جميع مراحل العمر التي يمر بها ويصل فيها إلى المعلومات والخبرات، ويطور العملية الاتصالية مع الآخرين، معتمدا بذلك على جوانب المعرفة المختلفة لديه، وفي المستوى الذي يتفق مع هذه الخبرات، والمعرفة والقدرات العقلية التي تناسب جيله وجيل الاخرين، وطبيعي أن جميع هذه الجوانب تتغير مع مرور الزمن وتأثيره على جميع هذه القدرات والمميزات الاتصالية إلى أن يصل إلى أعلى المستويات التي تسيطر على جميع جوانب الحياة.

وتحليل عملية الاتصال يتطلب منا التعرف على جوانبها المعقدة والقيام بالكشف عن العناصر المختلفة المتداخلة مع بعضها البعض والتي تكونها، ويتعلق قسم منها بالأحداث التي تحدث داخل ذات القائم بالاتصال بالإضافة إلى عقله، والبعض الآخر يتعلق بما يحدث مع غيره من الناس حينما يقوم بالاتصال بهم والاتصال الذاتي هذا يمثل عمليات اكتساب المعاني وإدراكها وفهمها وتخزينها والقيام بتحليلها وقبولها فيما بعد أو رفضها إذا كانت غير مناسبة أو ملائمة أما الاتصالات مع الآخرين فهي تمثل العمليات التي تحدث مع الغير عندما نقوم بإصدار المعاني والوسائل التي تضمن تحقيق وقبول المعاني ومدى تأثيرها على السلوك الإنساني.

اتصالات الذات مع الآخرين

للعملية الاتصالية طرفين أساسيين تقوم عليهما واللذين يجب معرفة جوانبهما المختلفة، حتى نتمكن من معرفة وفهم العملية الاتصالية بالشكل الصحيح الذي يضمن الوصول إلى الغاية المنشودة.

الجانب الأول: يتحدث أو يصف ما يحدث داخل الفرد نفسه من تفاعلات وردود فعل ومن تمثيل الرموز ووضعها. أما **الجانب الثاني** فهو ذلك الذي يمثل ويصف ما

يحدث لدى الفرد عند تبادل الرموز مع الاخرين، والاتصال سواء كــان ذاتيــاً أو وجهاً لوجه، أو اتصال جماهيري يفرض علينا القيام ببعض العمليــات التــي لــها علاقة بالترميز، والمعنى والتفكير والمعلومات والإقناع الذي يعني ويــؤدي إلــى التغير السلوكي لدى الأفراد في المجتمع.

والترميز الذي نتحدث عنه هنا يشير إلى العلاقة التي تربط بين الرموز التي نضعها للدلالة والتعبير عن معنى معين والأشياء التي تمثلها، وهذه الرموز توجــد علــى نوعين: **الأول:** هو عبارة عن رموز لفظية التــي تــدل دلالات لغويــة واضحــة ومحددة، حيث تعتبر اللغة نظاماً متطوراً من الرموز ذات المعنى المحدد وتســتعمل بين الناس في المجتمع المحدد والخاص بطريقة محددة متفق عليها حين القيام بنقــل المعاني.

أما **النوع الثاني:** فهي عبارة عن رموز غير لفظية لها دلالات تعبيريــة، تظــهر بصورة واضحة ومفهومة في معظم الحركات الجسدية، التي تصدر عن الفــرد أو القائم بالاتصال في المواقف الاجتماعية الاتصالية المختلفــة، التــي يعــبر عنــها بحركات اصدق تعبيرا، والذي لا يمكن أن يعبر عنه بمثل هذا الصدق حتــى فــي الرموز اللفظية اللغوية أو بالإيماءات أو الصور وهي أيضا ذات دلالــة تعبيريــة كبيرة جدا، بالإضافة لكونها تبقى راسخة في العقول فترة طويلة جدا تفوق الأنــواع الأخرى، أو بنبرة الصوت التي تؤدي إلى جذب الانتباه والتركــيز، إذا اســتعملت الاستعمال الصحيح، وهي تفهم دون أن يكون لها تمثيل محدد.

وعملية وضع وربط هذه الرموز المختلفة التي لها معاني معينة معا بطريقة معينة وخاصة، يؤدي إلى تكوين الرسالة المتكاملة التي مصدرها الرئيســي هــو التفكير. والتفكير هو الذي يعمل على تحليل هذه الرموز والربط بينها وبين الأشياء، وإقامة العلاقات الخاصة ذات المعنى والدلالة والتي نصل عن طريقها إلى المقــدرة على حل المشاكل المتعددة التي يصطدم بها الإنسان في حياته اليومية. والرســائل

التي تصدر وتنبعث عن التفكير في المواقف اليومية، أو التي تصل إليـــه وتحمـــل معلومات هامة، تساعد الفرد على فهم الاحتمالات المتوقعة من موضــــوع معيـــن، وتكشف عن الغموض الذي يسيطر على الجوانب والمواضيع المختلفة، التي يسـعى الإنسان جاهدا ليكشف عنها. وذلك لوجود حاجة معينة ودوافع داخلية تدفعه لمثـــل ذلك دون أن يستطيع المقاومة أو المنع.

وعليه نستطيع القول ودون أدنى شك أو تردد، ان الاتصال إذا حدث فـــي الوقت المناسب والمكان المناسب وكما هو محدد ومقرر له أن يكون، فانه يـــؤدي إلى التأثير بصورة أخرى في المواقف والأفكار والقيم التي هي جزء مـــن الفـــرد، والتي عن طريق التأثير فيها نؤثر في السلوك الإنساني.

أشكال العلاقات الاتصالية

عملية تبادل الرموز مع الآخرين والتي تحدث عن طريق الاتصال بأنواعه المختلفة، ومعناها البدء في إقامة علاقات اتصالية مع فرد واحد أو مجموعة مـــن الأفراد، بهدف الاستجابة لدافع أو مثير داخلي أو خارجي، أو لتحقيـــق حاجـــة أو رغبة ضرورية التي لا يمكن الوصول إلى الهدوء والراحة بدونـــها، أو أغـــراض أخرى مهمة ولها مكانة خاصة وفي عملية الاتصال الشخصي. يتقابل الفـــرد مـــع الآخر أو الآخرين بصورة مباشرة ووجها لوجه وبدون أن تكون بينـــهم حواجـــز فاصلة أو مانعة، كما يحدث عندما يتقابل شخصان تجمع بينهما علاقة صداقـــة، أو كما يحدث عندما يلتقي المعلم مع طلابه داخل غرفة الصف، في مثل هذه المواقـف تتوفر الفرصة أمام الطرفين للقيام بتبادل الحديث، أو المناقشات والاستفسار عـــن المواضيع التي لها أهمية خاصة وتهم الطرفين، هذا يؤدي إلى وجود وتوفير التغذية العكسية بصورة واضحة ومعروفة للمشتركين في هذه المواقف، وفي نهاية الأمـــر الاستفادة منها في فهم مدى نجاح العملية الاتصاليـــة. أي أن التغذيـــة العكسـيـة أو الرجع يعتبر العملية التي على أساسها ترتد أو ترجع المعلومات إلى المرسل، وذلك

حسب الرسالة التي قام بإرسالها إلى المستقبل، فيقوم باستخدام هذه المعلومات لضبط وتعديل وسائله التي سيرسلها فيما بعد بهدف تحقيق التفاعل.

والاتصال الشخصي (وجها لوجه)، من مميزاته وإيجابياته الظاهرة والاساسية، أنه يوفر التغذية العكسية للطرفين، وهذا بدوره يعمل على تقويته إلى الحد الذي يكفل تحقيق العلاقة الاتصالية بصورة ناجحة وفعالة. وذلك لأن وجود الرجع يعني العمل على توضيح الأفكار والمعلومات عند المستقبل، الأمر الذي يساعده على فهم قصد المرسل من كل الأمور والمعلومات التي اراد القيام بتوضيحها، وعلى هذا الأساس يذهب الطلاب إلى المدرسة بهدف التعلم والانتفاع والاستفادة من لقاء المعلم بصورة مباشرة، لأن هذا النوع من الاتصال (الشخصي) مهم لكي نقوم بتعليمهم الأفكار والمهارات الجديدة والتأكد من انهم استطاعوا الفهم والإتقان التام والصحيح لها. وللأسباب نفسها يفضل أفراد المجتمع في معظم الحالات أن تكون اللقاءات والمحادثات بينهم بصورة مباشرة، وذلك لقناعتهم التامة أن هذا النوع من الاتصال يحقق نتائج أفضل بكثير من الاتصال الذي يحدث بمساعدة وسيلة أخرى مثل الهاتف أو الرسائل البريدية المختلفة، التي توجد اليوم وتلعب دوراً مهماً جداً في عمليات الاتصال.

ومن هنا نقول أن العلاقة الاتصالية التي تهتم بعملية تبادل الرموز بين طرفي عملية الاتصال، ولكي تحقق هدف معين مثل التعليم، أو الترفيه، أو التأثير السياسي والاقتصادي، يجب أن تؤدي إلى توفير مقدار من التفاعل الذي يحدث ويتم بين طرفي الاتصال، بما يخص المعاني المتبادلة في العملية ذاتها. وأيضا في عملية الاتصال الشخصي الذي نتحدث عنه تقوم العلاقة الاتصالية، على تبادل الرموز بين الطرفين المرسل والمستقبل، بالشكل الذي يكون فيه الرجع في نفس الوقت وبصورة مباشرة، أي أن هذا النوع من الاتصال يقصد به استعمال الرموز لتكوين الرسائل المتبادلة بين شخصين أو اكثر يلتقون وجها لوجه، مما يعطي الفرصة المناسبة

لتبادل المعلومات عن طريق الرموز المشتركة والمفهومة للطرفين، ونتيجة للشعور بالحاجة والرغبة في الوصول إلى تحقيق هدف معين ومشترك لجميع الأطـــراف. وعملية تبادل المعلومات والأسئلة والتوضيحات السريعة والمباشــرة تــؤدي إلـــى وضوح المعاني والأفكار عند طرفي الاتصال وذلك كتعبير عن التفاعل الذي يحدث بينهما مع المعاني المتبادلة. وهذا يؤدي في نهاية الأمر إلى تحقيــق الــهدف مــن العلاقة الاتصالية على أفضل وأتم وجه.

ويجب أن نذكر أن الرموز التي تستعمل في هذا النوع من الاتصال ليســت من نوع الرموز اللفظية فقط بل تستعمل أيضا رموز غير لفظية.

وبالإضافة إلى توفير الإثراء للاتصال الشخصي الذي يأتي عـــن طريــق الرموز فان توفير التغذية العكسية (الرجع) السريع والمباشر يزيــد مــن إمكانيــة توضيح المعاني والأفكار بصورة افضل لدى المرسل والمستقبل وبذلك تسهل عملية الاتصال وتأثيرها.

الإطار المرجعي للاتصال

الفرد عندما يكون مرسل أو مستقبل ويقوم بالاتصال فهذا يعني أنه يقـــوم بتعريف نفسه وشخصيته كاملة أو أجزاء منها للآخرين وذلك من خلال مجموعـــة الرموز التي يكونها من خبرته التي يمر بها، في المواقف المختلفة وتخــرج منــه وهي حامله لأفكاره. وعملية إصدار الرموز التي يقوم بها الفــرد لا تحــدث مــن فراغ، بل هي تحدث عن إطار اتصالي مرجعي خاص. وهذا الإطار المرجعي هــو بمثابة خلاصة الخبرات الموجودة لدى الفرد والتي تجمعت خلال مراحــل العمــل والسنوات التي عاشها. والتي حصلنا عليها عن طريــق الاســتعدادات والقــدرات الشخصية والوراثية والمكتسبة، من خلال الظروف البيئية الاجتماعية وما يحــدث فيها من تأثير في الاتجاهات الإنســانية الاجتماعيــة ذات الاتجــاهين والعلاقــات المختلفة.

وحسب الأبحاث التي قام بها علماء النفس الاجتماعي، وعلم الاجتماع والنتائج التي توصلوا إليها أتضح لنا أن الإطار المرجعي يتكون بالتحديد كنتيجة مباشرة للعوامل والمؤثرات والصفات البيولوجية والشخصية الاجتماعية والثقافية، التي تختلف من فرد إلى آخر وذلك نتيجة للاستعدادات الفطرية الشخصية الوراثية والمكتسبة والحاجات النفسية والعلاقات والعوامل البيئية والاجتماعية والثقافية التي يخضع لها ذلك الفرد.

يتضح لنا أن آلية الإطار المرجعي تتطلب القيام بعمليتين في وقت واحد للوصول إليها:

أولاً: القيام باختيار المعلومات اللازمة والمؤثرة وتصنيفها، وذلك حسب الاستعدادات الشخصية والقوانين الاجتماعية التي يتعامل معها الفرد هذه العملية تؤدي إلى قبول المعلومات أو رفضها، وذلك بالاعتماد على المعرفة المختزنة لدى الفرد.

ثانياً: القيام بعملية تمرير للمعلومات التي قبلت وإدخالها إلى دائرة ما يسمى بالمخزون المعرفي وذلك كما تتفاعل معه، بالقدر الذي من الممكن أن يحدثه هذا التفاعل من آثار على بنائه ونظامه.

في المرحلة الأولى على الإطار المرجعي القيام بملاحظة المعلومات وانتقائها على أساس حاجات الفرد النفسية، واستعداداته وقدراته الشخصية وظروف البيئة الاجتماعية التي يعيش فيها والتي لها الدور الأساسي في كل ما يقوم به أو يفعله الدور الأساسي في المواقف المختلفة وخلال ذلك يقوم الإطار المرجعي للاتصال بعملية تقييم للمعلومات التي تصل إليه عن طريق الحواس، التي عليها تتوقف جميع عمليات التعليم والتعلم والذاكرة والتذكر، وذلك على أساس المخزون المعرفي نفسه والتي هي في الأصل نتيجة للعوامل والمؤثرات الشخصية والنفسية والاجتماعية والثقافية نفسها. وعلى هذا الأساس يقرر الإطار المرجعي للاتصال

قبول المعلومات التي تصل إليه أو رفضها. فإذا قرر رفض معلومات (التي لا تتفق مع قيم وعادات وتقاليد الفرد الاجتماعية أو التي تكون أعلى من مستواه الثقافي)، هذا يعني عدم السماح لهذه المعلومات بالمرور إلى المخزون المعرفي أو دخوله. هذا النوع من المعلومات التي رفضت بحد ذاتها لا تترك أي أثر على أفكار ذلك الفرد. أما في حالة قرر الإطار المرجعي الاتصالي أن يقبل بعض المعلومات فهذا يعني بدء المرحلة الثانية من آلية الإطار المرجعي للاتصال في القيام بعملها، مثل تحليل هذه المعلومات وتمثلها وإختزانها.

في مثل هذا الوضع يقوم الإطار المرجعي للاتصال بالسماح في إدخال هذه المعلومات الجديدة إلى دائرة المخزون المعرفي، وهذا الإدخال بطبيعة الحال يحدث أثر على نظام المخزون المعرفي نفسه والمخزون المعرفي بدوره يعمل على اكتناز هذه الخبرات المتراكمة على شكل النظام الذي يتألف من وحدات معرفية تمثل المواقف والقيم والمعتقدات والتعليمات والأفكار والمعارف والحقائق والآراء التي يحملها الفرد ويسير عليها في معظم مراحل حياته، إن استقبال الرموز والقيام بإدخالها إلى المخزون المعرفي يؤدي في نهاية الأمر إلى استثاره جميع الوحدات المعرفية التي لها علاقة وصلة بالرموز المذكورة، مما يؤدي إلى حدوث عمليات التذكر والتفكير التي يقوم بها الدماغ.

وهذه الوحدات المعرفية التي تثار هي التي تكون الصورة العقلية (Image) التي تقوم بعملية ربط هذه الوحدات مع بعضها البعض، وذلك عن طريق ارتباطها بالمنبه نفسه وما يمثله من رموز تحمل هذه المعلومات. والتفاعل الذي يحدث بين المنبه والصورة العقلية معناه التغير الذي من الممكن أن يحدث على أية وحدة من الوحدات المعرفية التي تتكون منها الصورة العقلية، وأي تغير يحدث هنا يعني إحداث تغير أو تأثير عام عليها، وعلى جميع وحداتها التي تؤلفها.

والصورة العقلية التي ذكرت تعرف بأنها التمثيل المنظم للمنبه في نظام الفرد المعرفي وحسب معظم الأبحاث والدراسات التي أجريت في هذا المجال والنتائج التي توصل إليها الباحثين والتي تقول بان سلوك الإنسان وتصرفاته وكل ما يصدر عنه، مرتبط بشكل وثيق بالصورة العقلية لمختلف الأشياء والأحداث المختزنة في الإطار المرجعي الاتصالي، والاستجابة لرسالة من الرسائل التي ترسل إلى الفرد أو الأفراد في عملية الاتصال تحدث كنتيجة لعملية التفاعل الذي يحدث بين رموز الرسالة المرسلة وبين الصورة العقلية التي تكونت لها عن طريق الخبرات السابقة.

ويتضح مما ذكر أن إحداث إثارة عن طريق منبه يؤدي إلى قيام الإطار المرجعي الاتصالي بالبحث في مخزونه عن الصورة العقلية التي لها صلة ومرتبطة بذلك المنبه، وعملية التفاعل التي تحدث بعد حدوث هذا، إما أنها تؤكد الصورة العقلية المكتوبة في الأصل والقيام بتعزيزها أو إجراء تعديل بسيط على جوانبها المختلفة، أو القيام بتعريفها وتشكيلها من جديد بدون القيام بتغيرها نهائيا، لأن مثل هذا العمل من الممكن أن يستغرق وقتا طويلا ومن الممكن أن تكون النتيجة النهائية لكل هذا أن نصل إلى تكوين صورة عقلية جديدة وتعمل على تحديد السلوك الأحق والحقيقي الذي من الممكن أن يقوم به الإنسان تجاه هذا المنبه.

من هنا نقول أن العلاقة الاتصالية من الممكن أن تنشأ من شعور وإحساس الفرد بالرغبة القوية في تلبية وإشباع حاجة معينة لديه، ولضمان حدوث وإقامة العلاقة الاتصالية بصورة فعالة ومؤثرة يجب أن تكون نقطة لقاء أو موضوع له أهمية كبيرة ومشتركة للمرسل والمستقبل معاً.

والمشاركة في الاتصال تتم من أجل تحقيق أهداف أو وظائف نفسية واجتماعية مختلفة ومتعددة ومشتركة بالإضافة إلى التعليم والتثقيف والإعلام والترفيه. ومعرفة الهدف أو الغاية من الاتصال تساعد في تحقيق أمرين إضافيين:

أولاً: عملية إيضاح المعنى عند القائم بالاتصال، الأمر الذي يؤدي إلى نجاح العلاقة الاتصالية وجعلها فعالة بصورة افضل وتأثيرها واضح.

ثانياً: القيام بعملية تحديد للدور الذي يقوم به المرسل أو القائم بالاتصال فـــي كـــل عملية اتصالية، أي أن هذا الدور يختلف من موقف اتصالي معين وآخـــر، أو من مجتمع لآخر أو من شخص لأخر.

في نهاية الأمر نقول أن القيام بملاحظة كيفية حدوث الاتصال الشـــخصي، والجوانب والأوضاع المختلفة التي تظهر فعاليته فيها هي من الأمور التي تســـاعد وتعمل على زيادة عملية فهمنا لكيفية حدوث عملية الاتصال الشخصي والعمل على تحسين القيام بها.

الفصل الرابع

نظريات الاتصال

المواقف الاتصالية

قبل الحديث عن نظريات الاتصال المختلفة أسسها ومكوناتها يحب أن نذكر وجود أربع أنواع أساسيه من المواقف الاتصالية التي نحصل عليها من وضع المفاهيم البديلة للنشاط والأفعال والتفاعلات الاتصالية والعلاقة الاتصالية التي تكون في الغالب منفصلة أو مرتبطة مع بعضها البعض واستخدامها يكون من منظور المرسل والمستقبل وهذه المواقف تكون كما يلي:

مرسل		مستقبل
١- إيجابي	⇄	سلبي
٢- إيجابي	↔	إيجابي
٣- سلبي	⇄	إيجابي
٤- سلبي	↔	سلبي

الموقف الأول

هذا الموقف في العادة يكون مألوفاً ومستعملاً مثل النموذج الخاص بالقيام في النقل المقصود للمعلومات التي تكون واردة في الرسالة، كما يقوم بتحديدها المرسل دون أن يكون هناك أي نوع من الإلتزام الإيجابي من قبل المستقبل، أي أن المستقبل في هذه الحالة لا يقوم بعمل أي شيء.

ومن أمثلة هذا الموقف قيام رجل الإعلان بالاتصال بجمهوره المستهدف، وكما يحدث الاتصال في مثل هذا الموقف في الجوانب والمواضيع التعليمية المحددة بصورة دقيقة، حيث يكون الطالب غير مهتم أو يفتقر إلى وجود الحافز والدافع للتعليم، لذا فهو يكون في مثل هذا الموقف سلبي أي مجرد مستمع دون أن يقوم في أي تفاعل أو حتى محاولة للفهم.

هذه المواقف التي ذكرت تعتبر عملية اتصال ذات اتجاه واحد. وفي الواقع والعادة تكون خالية من أي نوع من أنواع التوازن، لان كل الثقل يوضع على كتف وعاتق القائم بالاتصال والذي بدوره يقوم في استخدام القوة والموارد والجوانب الاجتماعية التي تؤثر تأثيراً واضحاً في عملية تحديد طبيعة هذه العلاقة والعمل تبعاً لهذا التحديد. أي انه في مثل هذا الموقف يكون المرسل فعالاً ايجابياً نشطاً والمستقبل يكون سلبياً وغير فعال ومجرد متلقى لما يرسل إليه بواسطة وسيلة أو وسائل محددة ومميزة.

الموقف الثاني

هذا الموقف يبدأ بشكل واضح في عملية التبادل والتفاعل بين المرسل والمستقبل، أي ان جميع المشاركين في العملية الاتصالية يقومون في تبادل مواقعهم (بين المرسل والمستقبل) حيث يصبح المرسل مستقبل والمستقبل مرسل. أي أن عملية الإرسال والاستقبال تكون في كل الحالات الاتصالية في هذا الموقف فعالة من قبل جميع الاطراف، وتعتبر المحادثات والمقابلات وعمليات التجارة المختلفة والمناظرات التي تحدث بين الأفراد المختلفين من المجتمع من الأمثلة المعروفة والمشهورة على المستوى الاتصالي بين الأشخاص والأفراد في المجتمع.

ويمكن إضافة المواقف التعليمية المختلفة ضمن هذه الأمثلة التي ترى على حدوث الاتصال خصوصاً عندما تتوفر لدى المستقبل الدوافع والرغبة والإستعداد للاستجابة للرسائل التي ترسل من قبل المرسل أو المصدر حيث هنا يتحدد مقياس

النجاح ومقياس الفعالية وتحقيق الهدف أو الأهداف، على أساس الرضا والقبول المتبادل بين المشتركين. وفي مثل هذا الوضع يكون المشتركين متساويين ومتماثلين، هذا الموقف من أفضل المواقف بالرغم من صعوبة تحقيقه في جميع المجالات وذلك للاختلاف والفرق في مدى المعرفة والتقبل والقدرة على التفاعل بين الأفراد المختلفين في المجتمع.

الموقف الثالث

هذا الموقف يرتبط حدوثه في عمليات البحث الهادف والنشط الذي نقوم به لكي نحصل على المعلومات الضرورية لحل مشاكل اجتماعية مختلفة ومثال على ذلك الأبحاث التي تجرى على البيئة والمحيط الذي نعيش فيه (أو أي بيئة أو محيط حسب وجود القائم بالاتصال) وهذه الأبحاث نقوم بها لأننا بحاجة إليها لكي نستطيع وضع الحلول للمشكلات الخاصة والمعينة التي نصطدم بها. بمعنى آخر من اجل التوصل إلى المعلومات التي تستخدم في حل تلك المشكلات المذكورة وفي بعض الأحيان نشترك في هذه الأنشطة بأقل قدر من التوجيه. أي أننا تقريبا لا نقوم بإعطاء توجيهات لمن يشترك في هذه الأبحاث عن كيفية القيام بها نحن فقط نقوم بطرح المشكلة أو إعطاء نماذج خاصة عنها.

والأمر الذي لا شك فيه أن توصلنا إلى حلول معينة والى معاني معينة، يتوقف على مقدار الرسائل التي نحصل عليها من البيئة التي تشترك في البحث. ومثل هذه المواقف تسمح بقدر كبير من الحرية للفرد في اختيار الرسائل والمعاني التي تعطي للفرد الفرصة في تبني رأياً شخصياً. وكما ذكر من قبل في هذا الموقف يكون دور القائم بالاتصال محدوداً يظهر في القيام بتوجيه أسئلة بهدف الحصول على الإجابة من المستقبل.

الموقف الرابع

هذا الموقف وما يحدث فيه من تفاعل يعتبر عينـــة خاصـــة بالمناســبات والأحداث العابرة لأن معظم الاتصالات العرضية والكامنة أو المستترة تحدث علـى أساس غير موجه ودون وجود هدف محدد، سواء من جانب المرسل أو المســتقبل، من هنا تكون العلاقات الاتصالية التي تنشأ على هذا الأساس وقتية وزمنية وغـــير منظمة، وتفتقر إلى المعنى امحدد والواضح، وطبيعي أن هذا الاتصال لا يؤدي إلى تغيرات كثيرة بالنسبة للمشاركين، وبالرغم من ذلك مثل هذه الحالات من الممكن أن تكون لها أهمية في تأثيرها الكلي والنهائي، وذلك لأنها تحـــدث كثـــيراً وبصـــوره متكررة، بالإضافة إلى أن نتيجتها ومحصلتها سوف تؤدي إلى تقوية وتعزيز إطـار المعنى أو الدلالة وإطار العلاقات ونطاقها.

هذه المواقف تساعد على وضع الأسئلة التي يجب أن تحظى بالاهتمام ومن هذه الأسئلة الآتية:

١- لماذا يدخل الناس في الاتصال سواء مرسلين أو مستقبلين؟

٢- ما هو المعنى الذي ينسب أو يعزو إليه المشاركون في المواقف الاتصالية؟

٣- ما هي الطريقة التي من خلالها يواجه أو يكيف كل من المرســـل والمســـتقبل نفسه للآخرين ويحددان طبيعة علاقتهما؟

الظروف الخاصة بكل حالة بمفردها هي التي تقوم بتحديد الإجابة على كـل سؤال من هذه الأسئلة وبالرغم من ذلك توجد بعض المنظورات البديلـــة المعينـــة، وبعض النظريات التي تستخدم في صياغة إطار عام للاجابات، هذه الأطر البديلـــة هي التي تهدف إلى شرحها وتوضيحها، لذلك يمكن ترتيبها على شكل بعـــد مـــن الأبعاد والتي يمكن تصنيفها إلى (سلبي - إيجابي)

والإجابات عن هذه الأسئلة يمكن تلخيصها كما يلي:

أولاً: بالاعتماد على هذا الرأي فإن الافتراض الذي يطرح نفسه والواضح بصوره قاطعة لا شك فيها أن الناس يدخلون في العلاقات الاتصالية نتيجة لدخولهم في مواقف توتر أو مرورهم بتجربة التوتر داخل المحيط الذي يعيشون او يتواجدون فيه بحكم عملهم أو تعلمهم أو اشتراكهم في فعاليات ومهام مع الآخرين.

لذا فإن بعض المثيرات التي تصادف الأفراد في هذه المواقف وغيرها من المواقف الاجتماعية الفاعلة تعمل على ضغطهم للقيام بإرسال المعلومات المطلوبة أو إرسال الاستجابة للمعلومات التي تعمل على استثارة اهتمامهم وتدفعهم إلى القيام بالاتصال من أجل الحصول على هذه المعلومات، التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف الشخصية المغلفة والخفية، وهي خفض التوتر إلى أقصى الدرجات، والعمل على تطوير علاقات اجتماعية إنسانية بين الناس.

ثانياً: يمكن تفسير الموقف الاتصالي على أنه الموقف الذي يؤدي إلى إشباع احتياجات أطراف الاتصال والقائمين به بطريقة محسوبة والتي تعمل في نفس الوقت على إنشاء أو إظهار أهمية الموقف الاتصالي من احتياجات المشاركين. ومن النسق الكبير الواسع الذي يعتبرون جزء منه من ناحية أخرى. هذه الاحتياجات التي تلعب دوراً فاعلاً في حياة الأفراد والتي من الضروري الحصول عليها حتى يستطيع كل فرد الاستمرار في القيام بواجبه الاجتماعي والإنساني وإشباع رغباته وتوجهاته المختلفة.

ثالثاً: إن العلاقة التي تنشأ بين المشاركين في عملية الاتصال على اختلاف أنواعها وميادينها تعتبر علاقة تقوم بأداء وظيفة معينة. بمعنى أنها ذات فائدة للقائمين بالاتصال من ناحية، والتي لا يمكن الابتعاد عنها أو تجنبها من ناحية أخرى، فمثلاً المرسل تجمعه علاقة ارتباطيه مع المستقبل، والتي تحدث عن طريق

استعمال الرسائل أو الذرائع للوصول إلى الاستجابات والتأثيرات المقصودة والمخطط لها والتي يمكن التنبؤ بها أو توقعها من خلال قيام المرسل بعملية إرسال الرسائل ذات الدلالة الخاصة أو المعرفية العلمية التي يؤدي إرسالها إلى حدوث ردود فعل من المستقبلين في نفس اللحظة، التي تصلهم فيها أو فيما بعد. وذلك حسب ما تتيحه الظروف التي يتم فيها الإرسال. ومن الممكن ان تكون هذه العلاقة لا فائدةِ منها لكونها عديمة الأهمية لأن الاتصال الذي يتم بين الرسل والمستقبل لا يؤدي إلى تطوير علاقة تعود بالفائدة على الطرفين من ناحية أخرى وبطريقة مشابهة تعطي للعلاقة التي تحدث بين المستقبل والمرسل أهمية خاصة لأنها تعود عليه بالفائدة أو لأنه يتواجد في وضع الذي يفرض عليه ذلك.

طبيعة التعلم

لا يوجد أي نشاط بشري الذي من الممكن أن يخلو من تعلم واتصال مع الآخرين، سواء كان ذلك التعلم سلبياً أم إيجابياً. أيضا يعتبر اختلاف السلوك الذي يصدر عن أفراد المجتمع في المواقع الاتصالية الإنسانية يعد نوعاً من أنواع التعلم الهام والضروري حدوثه، لأن حياة أفراد المجتمع قائمة على مثل هذا السلوك والتعلم.

وعليه فإن التعلم يعتبر عملية أساسية في الحياة يسير معها ويمتد بامتدادها، لان كل فرد يكتسب الأنماط السلوكية التي يعيش فيها عن طريق التعلم القائم على الاتصال المباشر وغير المباشر. الأمر الذي له الأثر الأكبر على عملية الاستفادة التي يحصل عليها كل جيل من الأجيال عن طريق التعلم من خبرات الأجيال السابقة والاتصال معها بالطرق المختلفة التي تؤدي إلى زيادة نمو الحصيلة المستمرة للمعرفة البشرية. ومن أمثلة قدرة الإنسان على التعلم من الآخرين

والاتصال الدائم المستمر معهم، التقاليد والقوانين والأديان واللغات وجميع المؤسسات الاجتماعية.

وعلى هذا الأساس يتوجب علينا أن نلاحظ أن المفهوم السيكولوجي لمصطلح التعلم أوسع بكثير من المفهوم الدارج والمستعمل لكلمة التعلم والاتصال من حيث هو عملية مقصودة من قبل الأطراف المتداخلة فيها سواء كان المرسل أو المستقبل. فالتعلم كمصطلح سيكولوجي ونفسي لا يتوقف عند مجرد اكتساب الوسائل وإنما يتعداها إلى اكتساب القيم والأهداف بالإضافة إلى الحاجات، كما أن التعلم لا يرتبط أو يتقيد بالنتيجة التي تترتب على السلوك من حيث التوافق أو عدم التوافق.

ويجب أن نذكر في هذا المجال أن معجم وارين الذي يتناول المصطلحات السيكولوجية نرى أنه أعطى لمصطلح التعلم ثلاث معان

١- التعلم عبارة عن عملية اكتساب لقدرة معينة التي تتيح للكائن الحي أن يستجيب لموقف سبق له أو لم يسبق له أن عاشه.

٢- التعلم عملية تجميع للاستجابات الحركية الأولية في كل حركة يقوم بها الفرد ولا يقصد بالتجميع هنا الكل الإضافي وإنما المقصود به الكل العضوي من حيث هو وحدة كلية لها انتظامها البنيوي.

٣- التعلم هو عملية تثبيت للعناصر في الذاكرة بحيث يمكن استعادتها أو التعرف عليها.

في جميع التعريفات يلعب الاتصال الدور الأساسي والذي بدونه لا يمكن أن يتم أي نوع من أنواع الاكتساب للمعلومات أو تجميع للاستجابات التي تصدر عن الكائن الحي. كما وبدون الاتصال بأنواعه المختلفة لا يمكن أن تتم عملية تثبيت المعلومات لأنه يتوجب أن يكون هناك مرسل يقوم بإرسال المعلومات أو المواد

التعليمية عبر وسيلة أو قناة اتصال معينة التي تساعد على وصول مضمون الرسالة إلى المستقبل أو المستقبلين ويكون لها أثر معين عليهم.

أيضا هناك ثلاثة مفاهيم لعملية التعلم التي كان لها الأثر الكبير في التدريس والتخطيط المدرسي والمناهج وهي:

١- التعلم كعملية تذكر يرتبط هذا المفهوم بنظرة هربارت إلى الإنسان الذي يولـــد عقله صفحة بيضاء نكتب فيها ما نشاء وان الخبرة والتعلم اللذان يصل إليـــهما الفرد عن طريق قيامه بالاتصال بالآخرين والاستفادة منهم ومن هذه العلاقـــة الاتصالية معهم، لأنهم يمدانه بكل مواد المعرفة، وهذه النظرة والتوجه تعتبران العقل مخزناً للمعلومات، التي تخزن فيه بعد الوصول إليها وتعلمها عن طريق الحفظ، لكي يقوم باستعمالها في وقت الحاجة. وكان يعتقد انه إذا تـــم الحفـظ تماماً فإن المادة تكون قد تعلمت وتكون حاضرة عند الاحتياج إليـــها. وهــذا المفهوم المتبع في بلادنا حتى يومنا هذا وعلى أساسه نقوم بعملية التقييم لتعلـم الطالب ومعرفة قدراته.

ولكن معظم الأبحاث والتجارب أثبتت ان الطالب لا يحتفظ بعد فـترة مـن الحفظ للمادة معينة إلا بكمية معينة منها وهذه الكمية تنقص مع مرور الوقت أيضـا أكدت الأبحاث على أهمية الفهم في عملية التعلم بحيث يجب أن توضـــع موضـع الاعتبار الأول ثم يليه التذكر فالمادة يجب أن يفهمها الطالب أولاً حتى يكون بإمكانه تذكرها بسهولة فيما بعد.

٢- التعلم كعملية تدريب للعقل: ويرتبط هذا التعريف بالنظرية السيكولوجية التـــي تدعى بنظرية التدريب الشكلي Formal discipline التي تعود إلى الفيلســوف الإنجليزي لوك. وتقوم على أساس أن العقل مقسم إلى عدد من الملكات مثـــل التفكير والتذكر والتخيل والتصور..الخ وان التعلم ينتج من تدريب هذه الملكات العقلية. ومما يجب ذكره في هذا المجال أن الدراسات قد أثبتـــت خطـأ هــذه

النظرية لأنه لا يوجد أثر لانتقال التدريب إلا وفق شروط خاصة ومعينة. ولكن بالرغم من ذلك فإن التذكر وانتقال أثر التدريب عمليتان تؤثران في التعلم ولكنهما ليستا عمليتا التعلم.

٣- التعلم كتغير السلوك: التعلم عبارة عن عملية عقلية التي تتم داخل الفرد وينتج عنها تغيير موجب شبه دائم في سلوك الفرد. وتتم هذه العملية عن طريق قيام الفرد بالاتصال مع ذاته ومع الآخرين الاتصال الذي يؤدي إلى تفاعل الفرد مع الآخرين تفاعلاً عقلياً في البداية، متبوعاً بالتفاعل السلوكي الذي يؤدي إلى تغير أو تعديل في السلوك أو في الاستجابات التي تدل على السلوك في موقفين القديم والحديث واللذان يتأثران من قيام الفرد بالتعامل والتفاعل والاتصال مع الآخرين. أو بعد تعرضه إلى موقف اتصالي معين الذي يؤثر على الموقف السلوكي القديم ولكن الاستجابة الجديدة متغيرة بسبب حدوث التعلم وهذا يعني إتيان التعلم باستجابة جديدة لموقف ما عن طريق اتصال الفرد المقصود أو غير المقصود.

طبيعة التعلم والاتصال

من الجوانب المؤكدة والتي نستطيع أن نقولها بصورة قاطعة ان أي مجتمع في أي مكان من العالم يعتبر معلم ومتعلم، مرسل ومستقبل في نفس الوقت، فنحن منذ الطفولة المبكرة وحتى نهاية العمر وفي جميع مجالات الحياة ومراحلها المختلفة نتعلم عن طريق القيام بالاتصال مع الآخرين الاتصال الذي نطور من خلاله لأنفسنا طرق وأساليب خاصة وعامة للحصول على ما نريد من مطالب ويحقق رغبات وحاجات نفسية وجسمية واجتماعية، والتي بدونها يصعب علينا العيش والتعامل مع الآخرين من حولنا وحتى نستطيع تطوير سبل للعيش وحياة افضل مما هو موجود.

حيث يبدأ التعلم والاتصال في التربية المنزلية التي تعمل فيها الأسرة على تنشئه الطفل على العادات والتقاليد والقيم والاتجاهات التي سيتعامل بها مع الآخرين كل ذلك يحدث من خلال عملية الاتصال الأولى التي تحدث داخل الأسرة بين الأم والطفل الرضيع الذي يتعلم عن طريق عملية البكاء استدعاء الأم وأفراد الأسرة الآخرين إليه لكي يحصل على حاجاته ورغباته الضرورية في تلك اللحظة والتي مع تكرارها تصبح جزء من عملية اتصاله بالمحيط الذي يعيش فيه أي انه يتعلم كيف يتفاعل ويتصل مع الآخرين من حوله. بمعنى آخر تقوم جميع العمليات التي تؤدي إلى تعلم الطفل داخل الأسرة العادات والتقاليد والقيم والاتجاهات على الاتصال الذي يتم بين الأم بالمقام الأول وباقي أفراد الأسرة بالمقام الثاني، لان الأم هي المسؤولة الأولى عن رعاية هذا الطفل في المرحلة الحرجة الأولى من حياته، والتي تعتبر أساس لجميع التطورات في جميع المراحل التي يمر بها، ثم تأتي بعد ذلك مرحلة التعلم والاتصال المنظم الذي يحدث داخل المدرسة والتي يكون فيها الطفل جزء من كل كبير جداً، الأمر الذي يتطلب منه القيام بالاتصال المتواصل والمستمر مع الآخرين على اختلاف شخصياتهم وقدراتهم وميولهم وحاجاتهم وهذا يعني أن عليه أن يقوم بهذه العملية الاتصالية على أكمل وجهه، حتى يستطيع العيش بنجاح وسلام ويستمر في تقدمه وتطوره العلمي من خلال تواجده في هذا الإطار الذي يدعى المدرسة معلميها وطلابها والقوانين التي تحكمها.

وبعد الانتهاء من الدراسة والتعلم في المدارس والكليات يتعلم الإنسان بصورة تلقائية من خلال قيامه بالاتصال المهني والاتصال العائلي مع الزوجة والأبناء والاتصال مع التلاميذ وقيامه بالاتصال مع أصدقاء العمل ومع الزملاء على اختلاف درجاتهم وأعمارهم ومسؤولياتهم، ويتم هذا الاتصال والتعلم عن طريق الملاحظة أو القراءة ووسائل الأعلام مثل الصحف والمجلات والمطبوعات

والإذاعة والتلفاز أو عن طريق الاتصال المباشر الـذي تعطـى فيـه التعليمـات والتوجهات والإرشادات الفردية والجماعية.

وعليه يمكن القول بصورة قاطعة أن التعليم والاتصال مع الآخرين ليس من وظائف ومسؤوليات المعلمين وحدهم لأن الأب يعتبر معلماً قبلهم، فهو يقوم بتربيـة وتعليم أبنائه قبل سن المدرسة وأثناء التعليم الرسمي، والأم والاخوة كذلك، حيـث يقوم جميعهم مع المعلم بدور الموجه والمرشد والمكملين لبعضهم والحريصين على أن يتعلم الابن ويتخرج ويصبح مستقلاً عن الأسرة، ويبدأ التعلم والاتصـال الـذي يحدث في الحياة. وينطبق نفس الكلام عن رئيس العمل الذي يعمل مع العمال علـى تحقيق الأهداف عن طريق الاتصال المباشر معهم وتعليمهم طرق وأسـاليب الأداء وإجراءات العمل وأساليب التعامل أي انه يعتبر قدوة لجميع العاملين الذين يعمـل معهم أيضا ينطبق الكلام عن كل فرد له علاقة اتصالية مع الآخرين من أي نوعـاً كان، ولأن العمل الذي هو مصدر رزق وعيش الإنسان أصبح مربوطاً بـالحصول على الترخيص والشهادات، وهذا يعني الاتصال والتعامل مع الاخرين، لـذا كـان يجب على الأباء ترك مهمة تعليم الأبناء بعد سن معيـن لتقـوم بـها المؤسسـات الخاصة التي تعمل على إعداد الأجيال القادمة للقيام بالخدمات الاجتماعية المتعـددة والتي تتطلب رجال متخصصين ومتفرغين لتعليم ما هو مطلوب لإعداد وتكويـن الإنسان الصالح، الذي يخدم المجتمع ويعمل على تقدمه وتطوره. لذلك عندما نقـول التعليم فان ذلك يجعلنا نفكر في المعلم المعد إعدادا تربويا ومهنيا خاصـا والـذي يستطيع من خلاله القيام بعملية الاتصال والتعليم الصحيح والمفيد لجميع الطـلاب والتلاميذ.

وفي هذا المجال يجب أن نذكر ان علم النفس التعليمي يعمل على تـأهيل المعلمين للتعلم وكيفية القيام بالاتصالات المتعددة، حتى يستطيع مزاولـة المهنـة والنجاح فيها، إضافة إلى الصفات التي تجعل المعلم ناجحا ومحبوبـا وفـي نفـس

الوقت يعمل علم النفس على تأهيل المعلم وتحصينه ضد المتاعب المهنية وصراعاتها التي من الممكن أن تؤدي إلى تبدد نشاطه أو تضعف همته فتبعده عن الخط التربوي السليم. كما أنها تمدهم بالمعلومات الخاصة بكيفية تعلم الفرد والاتصال معه وما هو المقصود بالاتصال والتعلم وماهية شروطه وأنواعه والنظريات التي تعمل على تفسير كيفية حدوث التعلم والاتصال.

وعن طريق علم النفس التعليمي نفهم السلوك الذي يصدر من الفرد في المواقف الاتصالية والاجتماعية المختلفة. كما ونفهم الفروق بين مظاهر الاتصال والتعلم المختلفة وهذا يحتم علينا ان نفهم في المقام الأول كيف تتكون الاستجابات التي تختلف من موقف إلى آخر والعوامل والمتغيرات التي تحكم المواقف السلوكية بوجه عام.

ونستطيع أن نقول أن علم النفس التعليمي يقدم مقترحات لتحسين عملية التدريس والتعليم التي تقوم على عملية الاتصال بأنواعه المتعددة والمتفرعة، وأن سيكولوجية التعلم تفيدنا في الابتعاد عن الطرق والأساليب غير الصحيحة والتي تؤدي إلى إضاعة الوقت في تعلمنا، أو حينما نقوم بالاتصال مع الآخرين ونعمل على توجيه تعلمهم.

الحاجات النفسية والاتصال

تعتبر الحاجات النفسية من المحددات الهامة جدا للسلوك ولا يمكن أن يتم إشباعها الإشباع التام. تتم عملية إشباعها عن طريق القيام بالاتصال مع الآخرين والتفاعل معهم التفاعل الصحيح والناجح، الذي يؤدي إلى حصول الفرد على إشباع كامل أو جزئي لرغباته ولتحقيق الأهداف التي يسعى إليها مثل الراحة والاستقرار النفسي والاجتماعي.

والحاجات النفسية تعتبر ذات أهمية والتي تفوق أهمية الحاجات البيولوجية التي من الممكن إشباعها بطريقة أو بأخرى والتي تؤدي عملية إشباعها إلى التقليل من أهميتها في تحديد ما سيفعله أو يقوم به الفرد وهذه الحاجات أيضا يتم إشباعها عن طريق عملية اتصال الفرد بالآخرين فالطفل يبكي عندما يكون بحاجة إلى الطعام وعملية البكاء تؤدي إلى إسراع الأم إليه والاهتمام في توفير الغذاء له، ولو لم تكن هذه الوسيلة متوفرة لديه لما أسرعت الأم إليه واستجابت لطلباته وعملت على توفيرها. أي أن الاتصال ووسائله المختلفة يلعب دوراً أساسيا في إشباع الحاجات البيولوجية. أيضا بالنسبة لتوفير الحاجات النفسية فان الفرد لا يستطيع ان يحصل على كل الحب، أو الأمان أو التقبل الاجتماعي الذي يرغب فيه ولكنه يستطيع الحصول على نسبة منه، عن طريق قيامه بالاتصال مع الآخرين والعمل والتواجد معهم، والحصول على ما يريد بالاعتماد على السلوك والتصرفات التي تصدر عنه، والتي من خلالها يؤدي إلى استجابات الآخرين لمطالبه حتى ولو بصورة غير مباشرة، المهم انه يعمل جاهدا لكي يحصل على ما يريد ويشعر انه في حالة من الاستقرار العاطفي والشعور بالأمان والمحبة والقبول الاجتماعي.

ومما يجدر ذكره هنا أن الحاجات النفسية خاضعة للتعلم، وكل شيء خاضع للتعلم يحدث عن طريق عملية اتصال معين يحدث بين الأطراف المختلفة التي نطلق عليها اسم المعلم والمتعلم، المرسل والمستقبل، فمثلاً الفرد الذي يحصل على ترقيه لا يستطيع أن يشعر بالسعادة التامة إلا إذا كانت قنوات الاتصال بينه وبين العاملين معه جيدة، وتؤدي إلى دعمه والعمل معه على العطاء المشترك الذي يعني النجاح في المهمة التي يقوم بها، الأمر الذي من الممكن أن يؤدي إلى ترقيته مرة أخرى، وهذا يعني تحقيق الذات والقبول الاجتماعي، ولكن يجب ان نذكر دائما ان الحاجات النفسية لأهميتها فهي غير قابلة للإشباع التام حتى ولو كانت عملية التعلم والاتصالات التي تؤدي إلى هذا الإشباع تحدث على اكمل وجه.

وتقسم الدوافع النفسية إلى الأقسام الآتية:

١- الحاجة إلى الحنان

منذ لحظة الميلاد ومجيء الطفل إلى هذا العالم تبدأ عملية الصراع على الحياة والرغبة في العيش في أسرة التي توجد فيها علاقات متبادلة يسيطر عليها الدفء والمحبة بينه وبين شخص آخر أو أكثر فمثلاً الطفل بحاجة لوجود الأم معه لكي يشعر بالحب والحنان والاطمئنان عندما يكون بين يديها.

أي أن الطفل أو الفرد يكون بحاجة إلى شخص آخر يتبادل معه عملية الاتصال والتواصل في حياته اليومية والتي يشعر بالحنان والقبول من خلال عملية استجابة الأم لمطالبه والعمل على تلبيتها بنسب معينة، التي تحدد مكانته، وشعوره بالراحة والهدوء. وكم يكون الطفل سعيداً عندما تفهم الأم وتدرك معنى الرسائل التي يرسلها في الأوقات المختلفة، ومع التقدم العمري يشعر الطفل انه بحاجة إلى المزيد من الحب والحنان لان حب الأسرة لا يكفي. لذا فهو يتجه إلى الاتصال مع الآخرين ليكون علاقات معهم حتى يكسب مودتهم، وبعدها يعمل جاهداً للقيام بالاتصالات الخاصة حتى يستطيع الوصول والحصول على مودة وحب محبوبته، ثم يستمر في العمل والاتصال حتى يصل إلى زوجته. وفي المستقبل، وتكوين عائلته الخاصة الذي يغلب عليها طابع خاص من قضاء حاجاته إلى الحنان في المراحل الأولى من حياته.

وفي هذا المجال لابد أن نذكر أن الكثيرين من الأطفال يعيشون مع والديهم، وبالرغم من ذلك ينقصهم الحنان والمحبة البيتية بالرغم من محاولاتهم الاتصالية المتكررة للحصول عليها، لأن المحبة ليست من طبع الأسرة والوالدين لأسبابهم الخاصة، ومنها عدم قدرتهم على الاتصال والتواصل الناجح فيما بينهم، لذلك يشعر الأطفال بأنهم غير محبوبين وهذا بطبيعة الحال يؤثر سلباً في معظم الحالات على علاقاتهم الإنسانية والاجتماعية واتصالاتهم مع الآخرين فيما بعد.

٢- الحاجة إلى الانتماء

بصورة مباشرة يتصل بالحاجة إلى المحبة والحنان حاجة الطفل أو الفرد إلى الشعور بأنه عضو مقبول في الأسرة قبل كل شيء، (لأن هناك عدد من الأطفال غير مقبولين بسبب أمراض أو نقص أو لكون الزواج مرفوض أو بسبب الحالة الاقتصادية أو لأنه جاء في وقت سيء بالنسبة للأهل) وان الأسرة تعمل ما يجب عمله حتى يشعر هذا الطفل بالانتماء إليها لان الانتماء حاجة ضرورية جداً بالنسبة للطفل في بداية العمر، والانتماء يشعر به الطفل عن طريق قيامه بالاتصال المتواصل مع أفراد الأسرة واستجابتهم وتحقيقهم للهدف الذي يسعى إليه وهو الانتماء لهذه الأسرة والحصول على مودتها ومحبتها. وبعد الأسرة يعمل الطفل على الانتماء إلى مجموعة معينة من الأطفال أو الأفراد.

ومرة أخرى نقول بأن معظم الأطفال يجدون إشباع هذه الحاجة داخل البيت أو في نطاق المدرسة من خلال الانتماء إلى مجموعة من الأطفال سواء كان ذلك في غرفة الصف أو في ساحة المدرسة، بمعنى أن الفرد لا تتوقف محاولة الاتصال التي يقوم بها على أفراد البيت، بل يستمر في الاتصال مع الآخرين حتى يشعر انه فرد منهم، وهنا يجب أن نذكر أن الأطفال في البداية لا يهمهم طبيعة المجموعة التي يقبلون فيها، فقط مهمة إشباعهم لهذه الحاجة حتى ولو كانت المجموعة مجموعة مشاغبة، وفيما بعد تقوم وتعتمد عملية اختيار المجموعة التي يتصل معها وينتمي إليها الفرد على مجموعة القيم التي يجملها، لذلك فهي لا تؤثر بصورة مباشرة على تكيفه الشخصي والاجتماعي وهذا يعني ان على الكبار العمل على تأمين قبولهم في المجموعات المرغوبة والتي يستطيع جميع الطلاب الوصول إليها لكي نضمن عدم توجههم إلى المجموعات المرفوضة.

وفي معظم الحالات يتم الجمع بين الحاجة إلى الحب والحنان والحاجة إلى الانتماء ونطلق عليهم اسم "الأمان العاطفي" الذي يعتبر هاماً جداً لنمو الفرد لدى

الجميع، خصوصاً في مرحلة الطفولة المبكرة وحتى يصل الطفل إلى الأمان العاطفي يتوجب عليه أن يتبادل عملية الاتصال في البداية مع الأم التي تعتبر المسؤولة الأولى عن توفير هذه الحاجة الأساسية والضرورية والتي يؤدي عدم إشباعها إلى ظواهر غير عادية لدى الطفل من الخوف والانطواء والابتعاد عن الآخرين وعدم المبادرة في أي شيء، وفي بعض الأحيان العدوانية الزائدة والخجل وضعف الشخصية، وهذه الحاجة من الحاجات التي يتعلم الطفل الوصول إليها من قيامه بالاتصال والتواصل مع أفراد الأسرة والبيئة التي يعيش فيها وخصوصاً الأم في المرحلة الأولى والتي يؤدي عدم وجودها مع الطفل إلى شعوره بعدم الأمان والاستقرار النفسي والهدوء، وفقدانه لهذه الجوانب يؤدي إلى عدم مقدرته على التعلم واكتساب الخبرات، لان الشعور بعدم الأمان والاستقرار النفسي يجعل الفرد في حالة شرود ذهني ويحصر تفكيره في موضوع واحد وهو في هذه الحالة عدم الأمان.

ولقد اتفق الكثير من علماء النفس على أن مقدار الأمان العاطفي الذي يحصل عليه الطفل في السنوات الأولى من عمره ينعكس على المدرسة وأساليب سلوكه وتكيفه في الأعمار اللاحقة.

مرة أخرى نقول ان الطفل الذي لا يشعر بالأمان بسبب عدم تلبية الآخرين لحاجاته الأساسية مثل توفير الغذاء أو إعطائه ما يريد، أو التواجد معه حينما يريد، مثل هذا الطفل يكون متأكدا من عدم تقبل الآخرين له، مثله من المحتمل أن يفسد لأنه يشعر باليأس بسبب عدم مقدرته على الثقة بان الحاجات التي يسعى إليها سوف تلبي لذلك فهو دائماً يطلب المزيد.

وشعور الطفل أنه آمناً في مشاعره يعني أن مكانته لن تتأثر إذا ما فشل لأنه بحاجة إلى الشعور بالأمن عندما يكون مع مجموعته، وفي الوقت الذي يتم فيه توليد هذا الشعور بالأمان لديه، فإنه يجعله منفتحاً وغير خائفاً من الانتقاد أو الفشل.

وهذا يعني أنه يستطيع ممارسة نشاطاته ومواجهة مشكلاته بنفسه، واستخدام جميع الطاقات لكي يتغلب عليها بدلاً من كبتها وعودتها مرة ثانية في مناسبات قادمة.

وعليه نقول أن المهمة الأساسية لنمو الطفل والتي على الاتصال معه منذ البداية هي توليد الشعور بالأمن العاطفي، وكلما كان الطفل صغير السن ازدادت حاجته للأمان الذي يصل إليه عن طريق تواصل الأم معه بالرضاعة من ثديها، لأن الرضاعة من ثدي الأم تساعده على تطوير الشعور بالأمان العاطفي لديه.

ولقد أكدت الدراسات والأبحاث التي أجريت في هذا المجال على أن الفروق الكبيرة التي تظهر بين شخصيات الأطفال تعود إلى نوعية المعاملة العاطفية ونوعية الاتصال الإنساني التي يلقاها ويمر بها كل طفل في طفولته. فمثلاً عملية حضن الأطفال والتحدث إليهم تؤدي إلى تطوير شخصيات التي تتصف بالانفتاح والشجاعة والثقة بالآخرين والتعامل معهم بكرم وسخاء. بينما يكون الأطفال الذين يعيشون في جو غير عادي لا يوجد فيه أي نوع من أنواع الدفء مثل الملاجيء التي يكون تعاملهم غير دافيء، يكون الأطفال غير قادرين على إقامة علاقات عاطفية وثيقة مع الآخرين. كما ان لعملية الحرمان العاطفي وعدم وجود الاتصال الإنساني السليم تأثيره الضار على بعض جوانب النمو الأخرى مثل نوع الحرية العقلية الضرورية لحالات الإبداع والتفكير المجرد.

٣- الحاجة إلى التحصيل

تقوم هذه الحاجة على وجود القدرات المختلفة لدى الفرد مثل القدرة على إنجاز ما يبدأ عمله، والشعور بان ما ينجزه له قيمة ثم القدرة على الاتصال مع الأطراف الأخرى التي لها علاقة مباشرة مع عملية التحصيل والتي من الصعب أن يصل إليها الفرد دون وجود علاقة مباشرة وغير مباشرة مع من حوله من الأفراد، سواء الأسرة في البداية وما تعطيه للفرد من أمان واطمئنان وحنان وتشجيع على العمل المتواصل، لكي يصل إلى تحقيق الهدف المنشود أو المدرسة وما يحدث فيها

من اتصالات هادفة وبناءه مع الإدارة والمعلمين والطلاب والتي تؤدي إلى وصول الطالب أو الفرد إلى افضل ما يكون من التحصيل أو عكس ذلك. بالاعتماد على شخصية الطالب ومدى قدرته الاتصالية الفاعلة والناجحة، أي أن هذه الحاجة مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بالنجاح والفشل والطموح والتي جميعها تشكل دوافع سلوكية مختلفة، وفي نفس الوقت ترتبط بالحاجة إلى التقبل وتقدير الذات حق تقدير، من إمكانيات وقدرات والتي تحصل على أكبر قيمة لها من خلال ما يثيره أولياء الأمور من ضجة كبيرة لها علاقة بعملية التحصيل المدرسي المبكر للطفل.

وفي هذا الصدد نذكر أن بعض المدارس تضع في بعض الأحيان الصعاب أمام الطلاب أثناء محاولاتهم القيام بالاتصالات المتنوعة والمتشعبة التي تساعد على تحقيق حاجاتهم التحصيلية التي لها علاقة مباشرة مع معلم الصف الذي يطلب منه أن ينوع دائما في وسائل الاتصال التي يستخدمها داخل غرفة الصف والتي من شأنها أن تؤدي إلى رفع مستوى تحصيله إذا كانت في المستوى المطلوب الذي يشعر الطالب بنوع من التحدي لقدراته، أي أن يضم العمل المدرسي والرسائل التعليمية التي يرسلها المعلم للطلاب، أشياء صعبة لا يقدر عليها سوى القوي أو المتفوق الأمر الذي يشعر من يقوم بإنجازها بأنه استطاع أن يشبع الحاجة إلى التحصيل المطلوب الذي لا يمكن أن يصل إليه الفرد دون التمكن من استعمال الاتصال الإنساني الصحيح والمثمر.

٤- الحاجة إلى الاستقلال

كل فرد يسعى من خلال تفاعلاته واتصالاته الشخصية الاجتماعية إلى الوصول لوضع يستطيع من خلاله تسير أموره الشخصية وعلاقاته مع الآخرين بنفسه وكما يسعى من خلال الأعمال والعلاقات التي يكونها إلى تحقيق أهدافه دون أي تدخل أو إكراه من أحد وذلك بالرغم من كونه بحاجة إلى عملية التفاعل الاجتماعي والاتصال الدائم مع أفراد المجتمع في جميع مجالات الحياة ومثل هذا

الوضع يختلف من مكان لآخر ومن مجتمع لآخر ومن دولة لدولة. لأن معنى الاتصال والتفاعل يختلف ويأخذ طابعا آخر. فمثلا الطفل في بداية حياته وبالرغم من أهمية اتصاله وتواجده مع الأهل إلا انه يسعى إلى تناول الطعام بنفسه في مرحلة معينة، لان النجاح في هذه العملية تعنى بالنسبة له الشيء الكثير إلا أن هذا قد يسبب له بعض المشاكل مع من حوله، لأنهم يريدون القيام بأعمال كثيرة بدلا عنه، أو بصوره تؤدي به إلى المقاومة بعض الشيء لأنه يرى بذلك نوع من التسلط. ويستمر مثل هذا الوضع عندما يدخل الطفل المدرسة التي بدورها تميل إلى التسلط من خلال القوانين المتبعة فيها، والتي تؤدي إلى صعوبة في الاتصال والتواصل مع الإدارة والمعلمين لان هذه القوانين تقيد تصرفاتهم في كل شيء حتى أثناء اللعب حيث يكون منظما تماما، ويحتم عليهم أن يقوموا بالحركات والألعاب التي يحددها لهم المعلم.

٥- الحاجة إلى التقبل الاجتماعي

في بعض الأحيان نطلق على هذه الحاجة اسم الحاجة إلى الجاه أو الاستحسان من قبل الآخرين، خصوصا أثناء التعامل والاتصال معهم الذي يحدث في كل لحظة من اللحظات وفي جميع المجالات لان الفرد بطبيعته كائن اجتماعي لا يستطيع العيش بدون التواجد والتفاعل والاتصال مع الآخرين، وأثناء هذه الفعاليات يسعى الفرد إلى الحصول على الاستحسان والقبول وذلك من خلال ما يقوم بإنجازه من أفعال وأعمال لها علاقة مباشرة مع المجتمع وما يحدث فيه من أحداث، لأن الفرد يرغب في أن يشعر بأنه هو وما يقوم به من أعمال موضع استحسان الآخرين، وفي المدرسة المعلم هو المسؤول عن إشباع هذه الحاجة لدى الأطفال، وهذا يعني أن على المعلمين أن يكونوا على درجة عالية من الوعي والإدراك الكامل لمسؤولياتهم في هذا المجال خصوصا إذا كان المعلم هو الذي يضع المعايير السلوكية لبقية الأطفال ليسيروا عليها.

ومما يجدر ذكره أن التقبل الاجتماعي يلعب دورا حاسما في توجيه الفرد نحو السلوك المقبول اجتماعيا وهو السلوك الذي يعود بالنفع عليه وعلى جميع الأفراد من حوله، من ناحية أخرى التقبل الاجتماعي يجعل الفرد في حالة اتصال دائمة مع الآخرين وفي بعض الأحيان يصل إلى وضع لا يقدر فيه على العطاء، ومن الممكن أن يكون عرضه للرفض مما يؤدي به إلى الاستمرار في السعى باتجاه وسائل أخرى، التي تساعده على الحصول على التقبل، ولكن في حالة فشل الفرد في الحصول على تقبل الآخرين الذين لهم أهمية ومكانه خاصة في حياته وفي المجتمع الذي يعيش فيه، فإن مثل ذلك من الممكن أن يقوده إلى الانحراف والتصرف والسلوك بصورة غير مرغوبة.

٦- الحاجة إلى تقدير الذات

كل فرد من أفراد المجتمع يسعى في جميع المجالات التي يتواجد فيها والأعمال التي يعملها ويتصل بها مع الآخرين بصورة مباشرة أو غير مباشر مقصودة أو غير مقصودة ترتبط جميعها بمفهوم الذات ومستوى الطموح عن الفرد، كما وإنها ترتبط مع حاجاتنا النفسية الأخرى التي تحدثنا عنها من قبل، وكل ما نفكر به عن أنفسنا وأعمالنا له علاقة وثيقة بفهمنا للقيم والمعايير الموجودة لدينا بالنسبة للصواب والخطأ والصحيح وغير الصحيح. وعليه فان عملية تقديرنا للخبرات السابقة توصلنا إلى تقدير أمورا مثل التفوق العلمي أو الأخلاق الحسنة أو الاستحسان الاجتماعي، فمن المؤكد إن فشلنا في هذه المجالات سوف يسبب لنا الإحباط فيما يخص حاجتنا إلى تقدير الذات.

والفشل في الحصول على تقدير الذات يعني الفشل في عملية الاتصال مع الآخرين الذين يتواجد معهم الفرد ويعمل معهم أو يكون مسؤولا عنهم وهذا الفشل قد يكون مرجعه لعدم قدرة الفرد على التواصل الصحيح مع من حوله من الأفراد

أو قد يكون سببه عدم استعمال الفرد للوسائل والرسائل الصحيحة التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة ولأنها لم تكن مناسبة في مثل هذه المواقف.

من النظريات التي تتصل بعملية الاتصال سوف نذكر الآتية:

١- نظرية التعلم Learning Theory

نظرية التعلم في الأساس هي نظرية من نظريات علم النفس التي تناولها العديد من علماء النفس من نواحي عديدة ومتنوعة، وبالرغم من كونها تبحث في عملية التعلم وكيفية حدوثها والشروط التي يتوجب أن تتوفر لكي يحدث التعلم، إلا أن لهذه النظرية علاقة وصلة قوية بنظريات الاتصال الإنساني، الذي يحدث فيه تعلم وتعليم في نفس الوقت الذي يحدث بأنواع متعددة، ومن خلاله يمكن أن يتوفر لدينا شكل أساسي من نظريات الاتصال. ويجب أن نؤكد هنا أن كل نظرية في علم النفس التعليمي تعطي أهمية كبيرة لعملية الترابط لأنها تعتبر المبدأ الأساسي الذي يقوم عليه الاتصال الفعال.

وعليه فإن العلاقة التي تربط بين المثير والاستجابة Stimulus Response تعمل على توفير الوضع الأساسي والمناسب لكل من عملية التعلم وعملية الاتصال والمتتبع هنا إما أن يكون شيئا ماديا أو طبيعيا أو حادثا معينا حصل في البيئة والذي له القدرة على التأثير في عضو الإدراك أو الإحساس الذي يوجد لدى الكائن الحي الإنساني، وفي مثل هذا الوضع سوف تكون الاستجابة على شكل فعل الذي يحدث بصوره مربحة وعلنية، وفي نفس الوقت يمكن القيام بقياسه. ومما يجدر ذكره هنا أن عملية التعلم التي تقوم في أساسها على حدوث المثير والاستجابة، أو ما يدعى بالمذهب الارتباطي Connectionism الذي اشتهر بين الناس على انه ارتباط شرطي تقليدي (أي عملية ربط بين مثير باستجابة، والتي لم يكن بينها وبين المثير علاقة من قبل وذلك عن طريق عملية التداعي) من النوع الذي قام بعرضه عالم النفس بافلوف Pavlove عندما استطاع أن يعلم الكلب أن يسيل لعابه

Salivate عندما يستجيب لصوت معين الذي له علاقة أو ارتبط بالطعام الذي كان يقدم له. وبعد أن كان لعاب الكلب يسيل من أجل الحصول على الطعام اصبح يسيل لمجرد سماع الصوت الذي كان يسمع مع الطعام.

لقد أصبح واضحا من أعمال علماء النفس التجريبيين أن المعرفة التي لها علاقة بالارتباط الشرطي الكلاسيكي والتي تهتم بالمعالجة عن طريق استخدام الثواب والعقاب، من الممكن أن تؤدي إلى نتائج تعليمية واضحة بالنسبة للأنواع المعقدة أو الصعبة.

وفي هذا المجال أكد معظم الباحثين وأصحاب النظريات في علم النفس على أهمية وجود العناصر المختلفة في عملية التعلم، حيث ركز هل Hull في نظرتين على أهمية الحوافز كعنصر من العناصر التي تؤدي إلى المعرفة أما سكنر Skinner فقد اهتم بصورة واضحة في عنصر التدعيم أو التعزيز التي تعمل على مضاعفة قوة الاستجابة التي تنتج مباشرة من حدوث مثير معين، وعلى هذا الأساس نستطيع أن نقول بأن العقاب والمكافأة يعتبران وسيلتين من وسائل التدعيم.

ومن الواضح انهما يشتركان في إطار عام للمفاهيم التي يمكن اعتبارها إطارا خاصا لفهم كيفية حدوث الاتصال وعمله. ويجب أن نذكر هنا أن الإطار العام يتضمن الافتراض الذي يقول بأن الكائن الحي يعتبر في علاقة منظمة مع بيئته، وحدوث أي تغير في وضع إحداهما يترتب عليه نتائج متبادلة وتؤدي إلى حدوث استجابات متبادلة.

وعلى هذا الأساس يمكن النظر إلى أي فعل وإدراكه على أنه استجابة لمثير موجود قبل هذا الفعل، ويؤدي إلى حدوث السلوك الذي يمثل استجابة مثل خفض التوتر والعودة إلى حالة التوازن والتي تعتبر حالة طبيعة التي يتواجد فيها الكائن الحي أيضا للنسق الأكبر الذي يتواجد فيه هذا الكائن.

وعليه فإن الاتصال الإنساني الذي يحدث بين أفراد المجتمع في المواقف المتعددة ومن هذا المنظور بالذات يعتبر العملية التي تربط الأفراد مع بعضهم البعض ومع البيئة التي يعيشون فيها ويتفاعلون ويتأثرون بما يحدث فيها من أحداث عابرة أو مستقرة مقصودة وغير مقصودة.

ولقد قام نيوكمب Newcomb بوصف الأفعال الاتصالية بقوله: إن الأفعال الاتصالية باستطاعتنا أن نحددها على أنها نتائج لتغيرات في العلاقات التي تحدث بين الكائن الحي وبين البيئة التي يتواجد فيها سواء كانت هذه العلاقات فعليه، أي موجودة في الحقيقة، أو متوقع حدوثها بين أطراف عملية الاتصال أو الاثنين معا، وتعتبر هذه الأفعال مميزة حيث أن الأحداث التي ذكرت من الممكن أن تحدث بسبب التغيرات التي توجد في إطار العلاقات، التي تحدث بين اثنين أو اكثر من القائمين بالاتصال، أو الأهداف والموضوعات الاتصالية والتي من الممكن ان لم يكن المؤكد أن تؤدي هذه الأفعال الاتصالية إلى تغيرات في إطار العلاقات أو أهداف وموضوعات اتصالهم على اختلافها وتعددها.

وهذا يعني أن الاتصال الذي يحدث بين المرسل والمستقبل في موقف توتر معين، فإن تفسير وفهم هذا النوع من الاتصال يحدد بالاعتماد على الوظيفة التي يقوم بها أو المتوقعة والتي هي العمل على خفض التوتر أو إزالته بصورة تامة.

وعليه نستطيع أن نقول أن الاتصال له أسبابه، التي يحدث نتيجة لوجودها، فمثلا المعلم يقوم بالاتصال مع طلابه لأنه يجب عليه أن يفعل ذلك، حتى ينقل إليهم المعرفة والعلم ويؤثر على قدراتهم وتطورها وفي نفس الوقت يعمل على تطوير شخصياتهم، والطلاب يقومون بالاستقبال لنفس الأسباب. كما ان للاتصال آثاره أو تأثيراته وذلك حسب النموذج السلوكي الذي قدمه سكنر والذي عبر عنه (مثير - استجابة) وعلى هذا الأساس تعتبر الأفعال الاتصالية التلقائية العشوائية أمثلة للاستجابات التعبيرية أو الفعالة بالرغم من كون المثير صعب الملاحظة، أو لا

يمكن ملاحظته، والاتصال من هذا المنطلق أما أن يكون عبارة عن استجابة لمثير سابق أو عبارة عن عدد من المعطيات التي تكون بداية لمجموعة من الروابط من المثير والاستجابة.

وعلى هذا الأساس تعتبر عملية الاتصال عملية رد فعل Reaction وتظهر الأفعال الاتصالية بصورة واضحة أنها تعبيرية لذا ينظر إليها على أنها ردود أفعال.

وهناك معاني أخرى للاتصال وضعها علماء النفس الذين يرون نظرية الارتباط التي تربط بين المثير والاستجابة، فقد قام ماسلو Maslow عالم النفس الاجتماعي بالتمييز بين السلوك التوافقي Coping والسلوك التعبيري Expressive فالأول يمثل عملية التفاعل التي تحدث بين الشخصية والعالم ومدى تكيف كل واحد مع الآخر بينما الثاني يمثل ظاهرة متابعة لعملية بناء الشخصية Epiphenomenon (والتي تعتبر ظاهرة ثانوية التي تصاحب ظاهرة أخرى)، وعندما نتحدث عن الاتصال الذي يعتبر موضوعا للتوافق، فإن نموذج المثير والاستجابة يعتبر من النماذج المناسبة لهذا النوع من أنواع الاتصال الذي نتحدث عنه.

نظرية المعلومات

تقوم وتعتمد هذه النظرية على الأساس الذي يعتبر الاتصال عملية تعمل على معالجة المعلومات التي يقوم بها الإنسان والتي تعتمد على ما يفعله من أفعال أثناء قيامه بعملية الاتصال، وفي مثل هذا الوضع فإن الاهتمام الأول الذي يبديه الإنسان يكون في تحري ومعرفة كمية المعلومات التي وردت في أية رسالة ترسل، ثم القيام بقياس هذه المعلومات، التي تلعب دورا هاما أو تساعد على إضعاف ما هو مجهول والتقليل من عملية التشجيع، لكي نصل في نهاية الأمر إلى خفض درجة الغموض أو عدم الثقة التي تكون لدى أطراف عملية الاتصال، وبالاعتماد على ما

جاء به فرك Frick فان عملية نقل المعلومات هي في أساسها عمليـــة انتقائيـــة او عملية اختيار.

أما بالنسبة للنظرية الرياضية للمعلومات فإنها تقوم بتقديم مدخلا موضوعيا لتحليل النشاط الاتصالي الذي يحدث عن طريق الأجهزة على اختـــلاف أنواعـــها وأهدافها، أو يحدث بين أبناء البشر أو الأطر الأخرى وفيما يخص القياس الكمـــي الموضوعي، فانه يتمثل في نظام الترميز الثقافي Binary coding system مثـــل القرار الذي يقوم على كلمة واحدة تعني الموافقة أو الرفض.

أيضا تستند هذه النظرية على الأساس الذي يقول أنه بالإمكان خفض درجة الغموض في جميع المواضيع أو المسائل غير الواضحة أو المتبعـــة ومثـــل هـــذا الخفض يحدث عن طريق تحويلها إلى مجموعة من الأسئلة المطلوبة لحل المشـــكلة هذه الأسئلة تشكل القياس الكمي الضروري الذي يساعد على استخدام هذه النظريـــة في تحليل عملية الاتصال وما يحدث فيها من مواقف وأبعاد.

وبنفس الأسلوب المذكور نستطيع القيام بقياس مضمون الرسالة الاتصاليـــة التي يقوم المرسل بإرسالها إلى المستقبلين ثم قياس سعه وطاقة القنوات الاتصاليـــة بالإضافة إلى فعالية الترميز وعملية الاستقبال التي يقوم بها المستقبل ثم قيامه بفـــك الرموز التي استعملها المرسل في الرسالة التي قام بإرسالها إلى المستقبلين.

واحد اتجاهات هذه النظرية القول والتأكيد على أن الاتصال يعتبر عمليـــة هادفة ومقصودة في معظم المواقف الاتصالية والحالات التعليمية، وهي تهتم بالعمل على تقليل أو خفض درجة الغموض التي من الممكن أن يكـــون فـــي الرســـالة أو الوسيلة المستعملة للاتصال، وهذه الصيغة المحددة تعمل على توجيه الملاحـــظ أو المراقب وتقوده إلى تحديد الموقف الاتصالي تحديدا دقيقا، بالإضافة لكونه يتجه إلى إعطاء هذا التفسير وانتسابه إلى المشاركين في العملية الاتصالية، والصعوبة التـــي تنشأ هنا كون بعض المواقف الاتصالية كالاتصال المعارض أو الخاص بين الأفراد

اتصالا ليس هادفا أو بلا هدف، أو من الممكن أن يؤدي إلى خلق معاني جديدة او غموض جديد، من عملية الاتصال نفسها.

وتقوم هذه النظرية على الأساس الذي يقول بأن العلاقة التي تحدث بين المرسل والمستقبل تكون أساسا علاقة ذرائعية أو وسائليه.

النظرية التوافقية Congruence theory

أن مقومات نظرية التوازن والتوافق الأساسية تعتبر بسيطة للغاية وتأتي متغيراتها في الأصل من نظرية الجشتالت Gestalt . ويعد أقدم شكل من أشكال النظريات التي تتصل أو ترتبط بالاتصال، هو الشكل الذي جاء به هيدر Heider والذي يظهر وكأن اثنين من الأشخاص في وضع الذي يحمل كل واحد منهما للآخر اتجاهات متناقضة مثل الحب والكراهية في نفس الوقت، أو انهما يحملان هذه الاتجاهات نحو موضوع أو موضوعات أو أشياء أخرى خارجية، في مثل هذا الموضع تكون بعض أشكال العلاقة متوازنة عندما يحب كل واحد منهم الآخر أو يحبا الموضوع الخارجي، من ناحية أخرى فان أنماط العلاقة هذه لا تكون متوازنة (خصوصا عندما يكره واحد منهم الأشياء التي يحبها الآخر) أيضا تفترض هذه النظرية أن يقاوم المشاركين التغير عندما يكون بينهم توافق أو توازن، وعندما لا يكون توازن فإن جميع المحاولات تكون من أجل استعادة هذا التوازن. لأن بدونه لا يمكن حدوث أي نوع من أنواع الاتصال بصوره متكاملة ومجدية. لأن الاتصال يعتبر إجراء أساسيا من أجل الموافقة والانسجام والتناغم، وان التوتر الذي يحدث نتيجة لعدم التناسق والتناغم هو الذي يؤدي إلى إضعاف الأعمال الاتصالية بالفاعلية المستمرة.

بالإضافة لما ذكر فان نيوكمب Newcomb يرى أن الاتصال عبارة عن استجابة أو رد فعل مكتسب الذي يمكن الفرد من مواجهة التوتر والعمل على إزاحته أو التغلب عليه، وذلك من خلال ما يحدث أثناء القيام بعملية الاتصال بين

أطرافه المختلفة. وبالاعتماد على هذا الرأي فان الاتصال يأتي بصورة مباشرة بعد حدوث الخلل في التوازن النسقي الذي يؤدي إلى اتجاه الاتصال للعمل على إعادة حالة التوازن المطلوبة، وتستمر هذه العملية حتى تصل المعلومات الجديدة التي تؤدي إلى تعكير صفوة، مما يؤدي إلى اختلال التوازن مرة أخرى لذلك يحدث الاتصال من جديد حتى يعود التوازن المطلوب وهكذا.

وعليه فإن الاتصال الذي يقوم به الأفراد من أجل الوصول إلى التناسق الداخلي يعتبر بمثابة العامل الأساسي الذي يشكل نمط وطريقة استقبال وتفسير مضمون الاتصال الذي يحدث في المواقف المختلفة وتحمل الرسالة المرسلة فيه معاني ومحتويات ذات دلالة خاصة تفهم لدى كل فرد يستقبلها الفهم المميز والمعبر.

وتعتبر نظرية Festinger التي تتحدث عن انعدام التناغم أو الانسجام المعرفي بين أطراف عملية الاتصال من أهم وأكثر أنواع الصياغات تطورا بالنسبة لنظرية التوازن ولقد قام الباحث Zajonic بتلخيص العناصر الأساسية التي قامت عليها نظرية Festinger وهي:

١- كل عنصرين من عناصر المعرفة يصبحا في علاقة متنافرة أو غير منسجمة إذا كان خطأ إحداهما مؤكد ويؤدي إلى صحة العنصر الآخر.

٢- ان عدم الانسجام (والذي يؤدي في العادة إلى عدم الراحة النفسية) يعمل على دفع الإنسان وتحفيزه على بذل المجهود والمحاولة من أجل خفض حالة التنافر وعدم التناغم إلى أن يصل في نهاية الأمر إلى الانسجام والتوافق.

٣- زيادة على المحاولات التي يقوم بها الفرد لخفض حالة عدم التناغم الخاص الذي يحدث له، فإنه سوف يعمل بشكل جدي إيجابي وفعال على تجنب

المواقف والمعلومات التي من الممكن أن تؤدي إلى زيادة هذا التنافر والتباعد وعدم التناغم.

وهذه النظرية في جوهرها تقوم على عدد من المضامين والمعاني التي لها علاقة مباشرة وغير مباشرة بعملية الاتصال وبما أن الاتصال يعتبر الطريق الرئيسي الذي من خلاله تتم للأفراد المحافظة على التوازن في البيئة، والقيام بالبحث عنه في حالة اختلاله والعمل على إعادته إلى ما كان عليه فإن هذه النظرية تضع بعض الشروط التي لها علاقة بالدافع الخاص بإرسال واستقبال الرسائل على اختلاف مضمونها، والنمط الذي يشكل السلوك الذي يصدر عن الأفراد أثناء القيام بالاتصال، كما أن هذه النظرية تتحدث عن إمكانية بحث الأفراد عن المعلومات التي تعمل على تأكيد أو تعزيز اتجاهاتهم ورؤية كل واحد منهم لهذا العام.

وبأسلوب وطريقة مشابهة نستطيع أن نقول أن هذه النظرية ترى أن الأفراد أثناء قيامهم بالاتصال مؤكد انهم سوف يبتعدون عن المعلومات التي من الممكن ان تزيد من حالة التنافر وعدم التناغم أو الانسجام بينهم. لان الأفراد على اختلاف شخصياتهم مؤكد أنهم سوف يقومون بتفسير المعلومات التي تصل إليهم بطريقة انتقائية أو اختيارية وذلك بما يتفق مع البيئة القائمة لآرائهم وعلى هذا الأساس فان الأفراد الذين يقومون بالاتصال يمكنهم القيام بتنظيم المعلومات الجديدة التي تصل إليهم.

أيضا نستطيع ان نقول في هذا المجال أن أفراد المجتمع مؤكد أنهم سوف يكونون عرضه لاستقبال الاتصال من الجوانب التي يربطهم بها علاقة معينة، مما يؤدي إلى ظهور استخدام هذه النظرية الخاصة لأول مرة عن طريق السلوك الاتصالي وبصورة واضحة أثناء القيام بدراسة تأثير الاتصال على الاتجاهات الموجودة لدى الفرد.

والاتصال الذي نتحدث عنه يعتبر العملية التي تساعد على تطوير نمط معين من الاعتماد المتبادل الذي يمكن اعتباره نتيجة مباشرة لعملية التعرض للضغوط الخارجية أو الموجودة مسبقا، من ناحية أخرى ترى هذه النظرية أن دور العلاقة الاتصالية هو دور ثانوي، وأن هذه العلاقة غير مستقلة بل تشكلها وتأثر عليها ظروف أخرى، وبالرغم من ذلك فإن شكل هذه العلاقات ومضمونها والتوجهات التي تربط بين أفراد المجتمع تعتبر نتائج للسلوك الاتصالي كما يظهر في الجوانب المختلفة.



أهداف الاتصال ووظائفه

يعتبر الاتصال عملية اجتماعية التي تلعب دورا هاما وفعـالا فـي حياة الإنسانية. لذلك فهو يعتبر الوسيلة التي يستعملها الإنسان لتنظيم واستقرار وتغـير حياته الاجتماعية، ولا يمكن لجماعة أو منظمة أن تنشأ وتستمر دون اتصال يجري بين أعضائها.

ولكن الاتصال عملية التي يتم من خلالها التفاعل بين المرسل والمسـتقبل، وان لكل واحد منهم أهدافه من المشاركة في هذه العملية، هذا يعني أنه يصبح مـن الممكن أن نقوم في تحديد أهداف القيام بالاتصال من وجهة نظر كل واحد منـهم. وبما أن الاتصال يعتبر عملية التي تحدث في المجتمع، لذا فانه من الممكن أن نقوم بتحديد أهداف الاتصال مثلما يراها المجتمع الذي يحدث فيه الاتصال.

ان عملية الاتصال بشكل عام تسعى إلى تحقيق هدف عام وهو التأثير فـي المستقبل، حتى يحقق المشاركة في الخبرة مع المرسل، وقد ينصب هذا التأثير على افكاره لتعديلها وتغيرها أو على اتجاهاته أو مهاراته.

والاتصال في معظم الحالات يستهدف اكثر من غرض فمثلا من الممكن أن يسعى إلى توصيل معلومات أو خبرات من شخص لآخر، وهذا يعني القيام بوظيفـة تعليمية أو من الممكن أن يسعى إلى إثارة الانفعالات وتحريك العواطف أو التحـدث عن بعض المشاعر والأحاسيس الدفينة، وعندها يؤدي وظيفة سيكلولوجيه. أو القيام

بإذاعة ونشر معلومات على عدة أطراف في أماكن مختلفة في نفس الوقت وهذا يعني إعداد وظيفة تنظيمية.

لذلك يمكن تصنيف أهداف الاتصال بصورة عامة كما يراها المرسل القائم بالاتصال وهي:

١- هدف توجيهي:

وهذا النوع من الأهداف يمكن أن يحقق حينما يتجه الاتصال إلى إكساب المستقبل اتجاهات جديدة أو تعديل وتثبيت اتجاهات قديمة موجودة عنده ومرغوب فيها ولقد اتضح من خلال الدراسات العديدة التي أجريت في هذا المجال ان الاتصال الشخصي أقدر على تحقيق هذا الهدف من الاتصال الجماهيري.

٢- هدف تثقيفي:

يتحقق هذا الهدف أو النوع من الأهداف حينما يتجه الاتصال نحو توعية المستقبلين بأمور تهمهم ويقصد منها مساعدتهم وزيادة معارفهم واتساع أفقهم لما يدور حولهم من أحداث.

٣- هدف تعليمي:

عندما يتجه الاتصال نحو إكساب المستقبل خبرات أو مهارات ومفاهيم ومعلومات جديدة، وذلك في مجالات الحياة المختلفة، حيث هذه الجوانب المختلفة تعود بالفائدة عليه عندما يكون في عمليات اتصال وتفاعل مع مجموعات أخرى، أو عندما يقوم بعمل أي نوع من أنواع الأعمال الاجتماعية التي تتطلب وجود مثل هذه المعارف المختلفة، التي تلعب دورا فعالا في حياة الفرد والمجتمع.

٤- هدف ترفيهي:

ويتحقق هذا الهدف عندما يتجه الاتصال نحو إدخال البهجة والسرور والاستمتاع إلى نفس المستقبل، وذلك عن طريق القيام بإرسال رسائل التي تحمل

في مضمونها طابعا خاصا القائم على تحقيق الجوانب التي ذكرت، وهنا يمكن استعمال وسائل مثل المسرحيات والأفلام والمحادثات الهزلية والساخرة التي من خلال مضمونها وعرضها تؤدي إلى حدوث التأثير الإيجابي والترفيهي على نفس الأفراد والمجتمع.

٥- هدف إداري:

هذا الهدف من الأهداف التي لها مكانة خاصة في عملية الاتصال الذي يكثر انتشاره واستعماله اليومي في جميع المؤسسات والمنظمات التي يعمل فيها العديد من الأفراد، يعملون في مجالات الأعمال المختلفة التي من الطبيعي أن يكون لها هدف أو أهداف أخرى كبيرة وعامة. لذلك فان هذه المؤسسات والمنظمات تعمل دائما على تحقيق أهدافها، وهذه الأهداف تتحقق عندما يتجه الاتصال داخل هذه المنظمات نحو تحسين سير العمل وتوزيع المسؤوليات ودعم التفاهم بين العاملين في المؤسسة أو الهيئة التنظيمية، ومن الطبيعي أن تكون مسؤولية القائمين على إدارة المؤسسات ونجاحها لان نجاحها يعني نجاحهم في تحقيق الأهداف والمطالب التي تضعها هذه المؤسسات أمامها وتحاول الوصول إليها.

٦- هدف اجتماعي:

يقصد به الأوضاع الاجتماعية المختلفة التي تقوم على العلاقات بين أفراد المجتمع الواحد أو المجتمعات المختلفة، ويتحقق هذا الهدف عندما يتيح الاتصال الفرصة لزيادة احتكاك الجماهير بعضهم بالبعض الآخر، وهذه العملية بحد ذاتها تؤدي إلى تقوية الصلات والعلاقات الاجتماعية بين الأفراد.

وفي الحقيقة نستطيع أن نقول أن الاتصال من الممكن أن يجمع بين أكثر من هدف في وقت واحد، والمرسل أو القائم بالاتصال يقوم بعملية الاتصال بهدف إحداث التأثير أو التغيير في الآتية:

١- زيادة المعلومات الموجودة لدى المستقبل وإكسابه الخبرة والمعرفة التي لم تكن لديه من قبل.

٢- محاولة خلق مفاهيم وآراء وأفكار جديدة عن الموضوعات والقضايا التي تهم المستقبل.

٣- تدعيم الاتجاهات الموجودة عند المستقبل، والتي لم يكن متأكد من صحتها وأهميتها.

٤- محاولة تغير الاتجاهات التي تتعارض ولا تتفق مع أغراضه وأهدافه وميوله، وهي موجودة لديه وتكون عائق في بعض الأحيان لتحقيق بعض الرغبات التي يشعر انه بحاجة إليها.

أهداف المستقبل الاتصالية

١- محاولة فهم الأحداث والظواهر التي تحيط بنا لأنه عن طريق الاتصال يستطيع الفرد المستقبل الحصول على المعلومات التي تعطيه الفرصة لإضافة معرفة وحقائق جديدة، لم تكن موجودة أو معروفة له من قبل، وهذه المعلومات أو المعرفة تفيده في عملية التفاعل مع الآخرين في مجالات الحياة المختلفة التي يتواجد بها ويتعامل معها والتي بدونها عملية التفاعل والاستفادة الشخصية تكون ضعيفة جدا أو غير موجودة.

٢- الاتصالات التي تكون موجهة للمستقبل وهو بدوره يتعرض لها، تعمل على زيادة الخبرات اليومية الحياتية لدى المستقبل وتعلمه مهارات لم يكن يعرفها من قبل.

٣- معرفة المعلومات الجديدة والحصول عليها نتيجة لعملية الاتصال التي قام بها المرسل، تساعد الفرد المستقبل في عملية اتخاذ القرارات اليومية الكثيرة، وتمكنه من التصرف الصحيح في شؤون الحياة. وعملية اتخاذ القرارات هي

من العمليات الصعبة جدا والتي يجب ان نكون حذرين فيها لأنها تؤثر علينا أو على الآخرين في نهاية الأمر لذا فهي تتطلب المعرفة التامة للجوانب المختلفة التي نريد القيام باتخاذ قرار فيها.

٤- عملية الاتصال والاستقبال تمكن المستقبل من الاستمتاع في وقته والهروب من مشاكل الحياة خصوصا عندما تكون الرسائل التي هي موضوع الاتصال تضم الجوانب الترفيهية المسلية التي تعطي الفرد الفرصة للاستراحة والابتعاد عن الأمور الصعبة.

أهداف الاتصال بالنسبة للمجتمع

١- توفير المعلومات عن الظروف المحيطة بالمجتمع مثل القيام بإرسال الأخبار المتنوعة المحلية والعالمية. والتي لا يمكن أن يعرفها الأفراد في المجتمع إلا إذا كان اهتمام من قبل المسؤولين والقائمين على الاتصال بالقيام في إرسالها في رسائل خاصة عن طريق إحدى القنوات أو الوسائل المخصصة لذلك.

٢- عملية نقل التراث الثقافي بين الأجيال ومحاولة المساعدة في تنشئة الجيل الجديد من الأطفال في المجتمع وهذا التراث لم يكن ليصل إلى الأجيال الأخرى، بدون عملية الاتصال المكتوبة التي يقوم بها أبناء الجيل المعين لتصل إلى الأجيال الأخرى القادمة.

٣- مساعدة النظام الاجتماعي عن طريق تحقيق الاجتماع والاتفاق بين أفراد الشعب الواحد، والتي يحدث عن طريق عملية الإقناع أي الاعتماد في الأساس على الإقناع في السيطرة على أفراد المجتمع، وضمان قيامهم بالأدوار المطلوبة وعملية الإقناع هذه التي نقصدها نقوم بها عن طريق عملية الاتصال الجماهيري الذي يصل إلى أكبر عدد من أفراد المجتمع، وتتضمن الرسائل

الموجهة للأفراد هنا مواد خاصة التي لها تأثيرا خاصا يكفل إقناع أفراد المجتمع والسيطرة عليهم.

٤- الترفيه عن أفراد المجتمع وتخفيف أعباء الحياة عنهم وذلك بواسطة رسائل خاصة التي تتضمن جوانب الترفيه المختلفة حيث ترسل إليهم عبر قنوات خاصة في أوقات مختلفة وخصوصا في أوقات الفراغ.

يتضح لنا مما ذكر أن الاتصال له أهدافه التي يسعى لتحقيقها، أي أنه ليس مجرد عملية إرسال الرسائل واستخدام وسائل وقنوات مختلفة بل يعتبر في نهاية الأمر محاولة للتأثير والإقناع، وإن لم تحقق الأهداف فلا توجد أي فائدة أو قيمة للاتصال، ولا يمكن أن يعتبر عملية ناجحة لأنه لا يقوم بإحداث التأثير اللازم، أي أن الفرد يقوم بالاتصال مع الآخرين لكي يؤثر فيهم، ويتعرض للاتصال لكي يتأثر بالآخرين، ويحدث الاتصال داخل المجتمع لكي يحقق أهدافه القريبة والبعيدة المدى.

خطة الاتصال

كل عملية اتصالية يجب أن تقوم على خطة اتصالية والتي تقوم في جوهرها على تحديد الأهداف الأساسية منذ بداية التخطيط لها، وحين تنفيذها والأهداف من الممكن أن تكون مجرد القيام بتوصيل المعلومات أو العمل على تغيير الاتجاهات أو إصدار تعليمات التي يجب الاستجابة لها، والمطالب التي يشترط أن تكون في أهداف الاتصال هي نفس المطالب، من الأهداف العامة، وذلك بما يتعلق في وضوحها وسهولة فهمها وإمكانية تحقيقها، وكون المصدر الذي يقوم في إرسالها ثقة ولديه المقدرة على اتخاذ القرار بصورة سليمة، وان لمنفذها الكفاءة والقدرة على إنجاز ذلك.

ولكي يكون الأساس التي توضع أو تقوم عليه الخطة صحيح وقوي يجب على القائم بالاتصال القيام بعملية مهمة جدا وهي التعرف على الصفات المميزة

للأفراد الذين نريد الاتصال بهم، والصفات التي نقصدها هي المستوى الثقافي والتعليمي والاجتماعي والوظيفي والاقتصادي، بالإضافة إلى الجيل والحالة الاجتماعية، ومعرفة هذه الجوانب والصفات تؤدي إلى صياغة الرسالة بصورة مناسبة، من ناحية المضمون والمستوى العلمي الذي يتفق مع صفات وقدرات المستقبل وفائدته منها.

بالإضافة إلى ما ذكر يجب أن نقوم في اختيار قنوات ووسائل الاتصال المناسبة لنقل هذه الرسالة التي نخطط لها، هل نستعمل السمع أو البصر ونقوم بتعين الأسلوب المناسب لنقل هذه الرسائل، مثل الأحاديث الشفهية أو عن طريق العرض المرئي أو الرسائل المكتوبة.

بعد قيامنا بتحديد الأسلوب يجب أن نقوم بتحديد وتعيين الوقت الملائم والمناسب للقيام بالاتصال، ومدى مناسبته واتفاقه مع استعدادات الاستجابة ممن سوف توجه إليهم الرسائل بحيث يكونون في حالة ووضع يسمح باستقبال هذه الرسائل ولديهم الاستعداد لذلك.

وخطة الاتصال التي نتحدث عنها تنتهي بالقيام في متابعة النتائج التي تنتج عنها وذلك لكي نقوم في تصحيح الأخطاء التي تظهر في شبكة الاتصالات أو في أساليب نقل الرسائل.

الفصل السادس

نماذج الاتصال العام

لقد توصل أرسطو إلى أن عملية الاتصال تقوم على ثلاثة عناصر رئيسية، وهذه العناصر هي: المتحدث والحديث نفسه أو الخطبة التي تلقى على المستمعين أو الجمهور، وعلى المتحدث أن يعمل بصورة دائمة على الوصول إلى إقناع الناس بما يقوله، وأرسطو هنا يقول "بما أن الخطابة قد وجدت لكي تؤثر في الناس، لذلك يجب على الخطيب أن يدعم توضيح حديثه بالبرهان المبني على المنطق، بالإضافة إلى قياسه بتقديم مضمون الذي من الممكن تصديقه بشكل الذي يجعل المستمعين يعتقدون أنه شخصية صادقة ومقنعة، ولا يمكن أن يحدث هذا إلا إذا وضع المستمعين في الإطار الفعلي السليم، هذا يعني أن أرسطو قد أدرك أن الموقف الاتصالي هو من المواقف المعقدة والمركبة وأن الرسالة هي جزء منه، وهي غير قادرة على تحقيق الهدف منها، حتى ولو كانت على درجة عالية من الأحكام والدقة في صياغتها، إلا من خلال عوامل أخرى، معنى ذلك أن على المرسل التعمق في فهم المستمعين وأن يؤثر فيهم بالشخصية لكي يستطيع النجاح وبلوغ هدفه من عملية الاتصال التي يقوم فيها.

وعلى ضوء ما ذكر نقول أن ما توصل إليه أرسطو يتفق مع النظرة الحديثة للاتصال من حيث الجوهر، وهي النظرة الشاملة للموقف الاتصالي والتي تؤكد على أهمية وضرورة الاهتمام في جميع أركان عملية الاتصال وعدم إهمالها.

واليوم يمكن القول بأن ميدان الاتصال الجماهيري يضم العديد من نماذج الاتصال التي جاء بها عدد من الباحثين من ميادين مختلفة والتي تحاول جميعها أن

تمثل وتوضح عملية الاتصال الجماهيري، والنموذج هو عبارة عن عملية تبسيط للواقع العلمي أو الحقيقة العلمية، التي يمثلها ويعالجها ذلك النموذج.

والنموذج يسعى إلى إعطاء توضيح للعناصر الرئيسية التي تتكون منها عملية معينة، وإظهار العلاقات التي تربط بين هذه العناصر، وفي معظم الحالات تكون هذه العلاقة صعبة ومعقدة، مما يؤدي إلى الصعوبة في تفسيرها وإيضاحها، بسبب عدم قدرة التمثل الذي يحدث من خلال النموذج على القيام بتوضيح عمق العلاقات التي تحدث بين العناصر حتى ولو استطعنا الوصول إلى دقة متناهية في هذا المجال.

من هنا نقول بأن النموذج يقوم بتقديم صورة عامة التي تساعد على توضيح العلاقات بين هذه العناصر، وهذا يحدث عن طريق إظهار الأدوار الرئيسية التي تقوم بها العناصر المختلفة والتي تكون هذا الواقع، بالرغم من كون تمثيل جميع العلاقات فيه أمرا مستحيلا.

ومن أهم النماذج في ميدان الاتصال الجماهيري نموذج برلو ونموذج لاسويل اللفظي، ونموذج شانون ويفر ونموذج ولبور شرام وغيرها من النماذج الأخرى التي ظهرت في مجال الاتصال الجماهيري، وسوف نقوم بالشرح المفصل عن كل نموذج من هذه النماذج.

النموذج المبسط

إن ما يحدث في مجال الاتصال الجماهيري مع ما يحدث في مجال الاتصال الشخصي الذي يحدث وجها لوجه، وهذا التشابه يكون في مجال العناصر الاساسية، وهي المرسل، المستقبل، الرسالة، والوسيلة أو القناة، هذا بالإضافة إلى وجود عدة جوانب التي يوجد فروق بينهما، مثلما يحدث في الاتصال الجماهيري من انفصال المصدر أو المرسل عن المستقبل، وانخفاض عملية الرجع أو التغذية

العكسية، ووجود آلات الاتصال والأجهزة المختلفة التي ترسل غيرها الرسالة إلى المستقبل، وهذه العوامل جميعها تساعد على جعل العملية الاتصالية عملية معقدة، مما يزيد من صعوبة دراستها وفهمها الفهم الصحيح والكامل لأن الصفة الأساسية التي يتصف بها الاتصال الجماهيري هي سير المعلومات فيه من المرسل إلى المستقبل، الذي يكون في نفس اللحظة متواجدا في مكان آخر بعيداً عن المرسل وأنظاره، بمعنى آخر مثل هذا الاتصال يصل إلى المستقبلين في أي مكان مهما بعد عن المصدر الذي يقوم في ارساله، والمستقبل هنا ممكن أن يكون فردا داخل جمهور كبير يستقبل الرسالة كما يستقبلها غيره من الأشخاص أو الجماهير، ومثل هذا الاتصال لا يعني عدم المقدرة من جانب المرسل على بناء أو إقامة علاقة اتصالية ناجحة وفعالة مع الجمهور الذي يتلقى رسائله، لأن عملية إقامة العلاقات الناجحة والفعالة مع الجماهير المستهدفة تعتبر الهدف الرئيسي والأساسي الذي تسعى إليه عملية الاتصال، هذا بالإضافة إلى إمكانية وجود أهداف أخرى لها أهمية، مثل نقل المعرفة والمعلومات التعليمية التي نريد أن نحققها من خلال العملية الاتصالية.

والمقدرة على إقامة علاقات اتصالية ناجحة يعتبر أحد المعايير التي تعكس قدرة المرسل الإعلامي وتظهر تفوقه في مجال العمل الذي يؤديه أو يقوم به.

وفي عملية الاتصال الجماهيري يقوم المرسل الإعلامي بتحضير وإعداد وصيانة رسائله التي تتعلق في معظم الأحيان بالأحداث التي تتعلق في البيئة الاجتماعية، وهو الذي يقوم بعملية إرسال هذه الرسائل من خلال الوسائل او القنوات الاتصالية المتوفرة لديه، واستقبال الجمهور لهذه الرسائل وتقبله لها وتفاعله معها، يعتمد على وجود وتوفير مواصفات معينة فيها، لأنها تقوم بتلبية بعض الحاجات الضرورية له، وحتى نضمن تحقيق الرسالة لأهدافها الأساسية يجب أن

تؤدي إلى إحداث تماثل في الأفكار التي هي موضوع الرسالة وهدفها، وبين المرسل والمتلقي، وذلك من خلال إقامة العلاقات الاتصالية الناجحة والمؤثرة.

وحتى تحقق الرسالة هذا التماثل في الأفكار، يجب أن تتناسب مع الإطار المرجعي للمستقبل، ودون التعرف على إطار المستقبل المرجعي، لن يتحقق هذا التماثل المنشود، والتعرف المسبق يحدث عن طريق دراسة الجمهور والتعرف على مميزاته وصفاته الاجتماعية والثقافية والشخصية، ومستوياته التعليمية واستعداداته وحاجاته الخاصة، ومعرفة هذه الصفات تساعد المرسل على القيام في إعداد الرسالة إعدادا يتناسب مع مستويات الجمهور وحاجاته، والأهداف التي يسعى المرسل لتحقيقها من رسالته، ومن جهة أخرى عندما يستقبل الجمهور هذه الرسالة فان إمكانية وصولها إلى إطاره المرجعي تصبح كبيرة، وتتيح الفرصة لتفاعلها مع إمكانياته المعرفية، والتأثير على تكوينها بما يتفق وأهداف المرسل، وهذا التأثير يؤدي بدوره إلى إعادة صياغة الوحدات التي يتكون منها الإطار المرجعي للمستقبل، وهذا لا بد وأن ينعكس على سلوكه اللاحق، والمتأثر من الرسالة التي وصلت إليه بصورة علنية، هادفة ورفيعة الذوق.

يتضح مما ذكر حتى الآن أن عناصر الاتصال التي تكون العملية الاتصالية لا قيمة لها إذا لم تكون مترابطة ومكملة لبعضها البعض، وذلك بالرغم من أن كل عنصر يمثل عملية أو مجموعة من العمليات المستقلة والقائمة بحد ذاتها، والمعيار الذي يحدد نجاح الاتصال هو ما يحدث من تفاعل بين المرسل والمستقبل ويظهر هذا المعيار بصورة واضحة من خلال جهد المرسل والمحاولات المستمرة لإعداد رسالة خاصة التي تجمع حولها أكبر عدد من الجمهور المستهدف، وهذا بطبيعة الحال يفرض على المرسل أن يكون على جانب كبير من المسؤولية والمعرفة الشاملة والمهارات النفسية والاجتماعية التي تمكنه من القيام في إعداد رسالة

ناجحة، يتقبلها الناس ويقبلون عليها لأنها تثير فيهم الاهتمام الخاص وذلك لكونها قريبة من مشاعرهم وآمالهم ورغباتهم المختلفة والخاصة.

نموذج برلو

يتكون هذا النموذج من أربعة عناصر أساسية مرتبطة ومتصلة مع بعضها البعض بصورة التي لا تسمح لغياب أي عنصر منها لأن عدم وجود أي عنصر من هذه العناصر أو فعاليته يعني فشل عملية الاتصال وعدم تحقيقها للأهداف التي تسعى إليها أو جاءت من أجلها، وهذه العناصر هي:

المرسل – الرسالة – الوسيلة – المستقبل

يرى صاحب هذا النموذج أننا نقوم بعملية الاتصال مع الآخرين لكي نؤثر عليهم بالموضوع أو المعلومات التي نريدها ونقوم في إرسالها، وأن أية عملية اتصال يجب أن يكون لها هدف التي تعمل وتسعى لتحقيقه، فالناس يسعون ويعملون بصورة دائمة ومستمرة للتأثير في بعضهم وفي البيئة التي يعيشون فيها، وتربطهم فيها علاقات مختلفة مع غيرهم من الأفراد.

لذلك وعلى هذا الأساس يجب على القائم بالاتصال "أي المرسل" أن يعرف معرفة تامة الهدف الذي يهدف ويرغب في تحقيقه وأن يضع هذا الهدف بصورة دائمة أمام عينيه، أي أن على المرسل أن يقوم طوال الوقت في سؤال نفسه، عن ما هو التأثير الذي يريد أن يحققه، بالإضافة إلى نوع هذا التأثير المنشود والاستجابة التي يريد الحصول عليها من الفرد الذي يرسل إليه الارسال؟ وفي حالة اختفاء الهدف، أو أنه اصبح غير معروف للانسان، فان هذا يعني أن عملية الاتصال لا تؤدي إلى فقدان الإحساس بالهدف أو عدم الكفاءة أو سوء الفهم أو عدم الإدراك وفي بعض الأحيان يرجع انعدام الكفاءة إلى فقدان الهدف وعدم تحديده من قبل المرسل الذي يقوم في إعداد الرسالة وتحديد الأهداف التي تسعى لتحقيقها.

والقائم بالاتصال يفقد الإحساس بالهدف إذا اصبح الاتصال مجرد عادة أو سلوك متكرر، وفي الحالات التي يدرك فيها القائم بالاتصال هدفه، هذا يؤدي به إلى البحث والتكيف إلى وسائل اتصال أفضل وأساليب اكثر نجاحا في بلوغ الهدف والغاية المقصودة.

والأهداف التي يحاول القائم بالاتصال الوصول إليها أو بلوغها من الممكن أن تكون قصيرة المدى، أو بعيدة، أي أنها تبقى لمدة قصيرة وتنتهي أو تدوم فترة طويلة من الزمن، وقد تكون الأهداف ذاتية وذلك عندما يكون الاتصال مقصورا لذاته، كالفنان أو الموسيقي الذي يسعى لإسعاد الناس ويجد هو نفسه متعة في ذلك. ومن الممكن أن يكون الهدف من الاتصال هو محاولة تحقيق أهداف أخرى مثلما يحدث في الاتصالات الاقتصادية الاجتماعية التي نحاول فيها تحقيق الأرباح المادية من الاتصالات التي نجريها مع الأفراد الآخرين أو المؤسسات والمنظمات الأخرى.

بالإضافة إلى ما ذكر يتوقف نجاح الاتصال على مهارة المرسل واتجاهاته نحو نفسه ونحو رسالته، ونحو الوسيلة التي يقوم في استخدامها، كذلك نحو الجمهور، أو الجماهير التي يريد التأثير عليها، بالإضافة إلى أن ثقافة المرسل، ومكانته الاجتماعية في عملية البناء الاجتماعي والثقافي وآراءه ومعتقداته تلعب دورا عاما في عملية الاتصال ونجاحها ووصولها إلى تحقيق أهدافها.

ولقد حدد صاحب هذا النموذج أغراض الاتصال في ثلاث جوانب.

١-الإعلام Information.

٢-الإقناع Persuasion.

٣-الترفيه Entertaiment.

وهذه الأهداف الثلاثة المذكورة متداخلة في بعضها البعض لدرجة أنه لا يمكن الفصل بينهما.

هذا النموذج ينظر إلى الموقف الاتصالي نظرة شاملة وعامة، حيث الرسالة وحدها لا تؤخذ مقياسا للموقف الاتصالي، بل على أساس ما ترمي وتـــهدف إلـــى تحقيقه، وما يسعى إلى الوصول إليه من خلال القائم بالاتصال وما يجب أن يتوفـــر من مهارات وإدراك للأهداف والغايات التي يسعى لتحقيقها.

أولا: المصدر القائم بالاتصال، ويتوقف نجاحه في العملية الاتصالية على:

١-**مهاراته الاتصالية:** والتي تقوم وتعتمد على وجود خمس مـــهارات أساسـية، حيث اثنتان منها متعلقتان بوضع وفكرة الرموز، وهما الكتابة والحديث، أي ما يقوم في كتابته وإعداده وما يتحدث فيه بصورة شفوية إلى المستقبلين. وعلمية الكتابة تعتبر عملية فنية بحد ذاتها وتحتاج إلى معرفة وخبرات خاصة كذلـــك الأمر بالنسبة للحديث الذي يتطلب مقدرة على صياغـــة الموضـــوع وفكرتـــه والكلمات التي تستعمل فيه.

واثنتان من المهارات المتطلبة من المرسل متعلقتان بعملية فك الرموز وهما المقدرة على القراءة وفهمها، والاستماع وهما مهارات مهمة جدا وغـــير متواجـدة لـــدى الجميع ولا يستطيع الجميع الاتصاف بهما.

أما المهارة الاتصالية الخاصة فهي القدرة علـــى التفكـير، ووزن الأمـــور وزنـــا صحيحا، لان هذه المهارات الاتصالية تؤدي إلى التعبير الصحيح وتؤثر في كفـــاءة نقل الأفكار والمعلومات إلى الأفراد أو الجماهير المستهدفين في عملية الاتصال.

٢-**اتجاهات المصدر:** الاتجاهات الخاصة الموجودة لدى المصدر من الممكـــن أن تؤثر على عملية قيامه بالاتصال تأثيرا مباشرا، لذا يجب أن تحدد اتجاهـــات القائم بالاتصال نحو نفسه، أو نحو الرسالة أو الجمهور، إذا كـــانت سـلبية أم إيجابية، وذلك لكي نخفض مقدار تأثير الاتجاهـــات الشـخصية لـــدى القـــائم بالاتصال.

٣-**مستوى معرفة المصدر:** من الطبيعي أن يكون لمدى أو مقدار معرفة المصدر (المرسل) بالموضوع الذي يريد التحدث عنه أو القيام في إرساله، يؤثر على الرسالة ومضمونها، لأن الفرد لا يستطيع أن يقوم في عملية النقل بفاعلية، لمعاني ومحتويات لا يفهمها، من جانب آخر إذا كانت معرفة المرسل اكثر مما يجب أي لدرجة التخصص، من الممكن أن لا ينجح في نقل المعاني المطلوبة بسبب عدم مقدرته على القيام بالتبسيط للمعاني والمعلومات التي هو بصدد القيام في إيصالها للآخرين، أيضا عملية استخدامه لمصطلحات فنية مهنية التي لا يستطيع المستقبل لها أن يفهمها.

٤-**النظام الاجتماعي والثقافي الذي يعمل فيه المرسل:** يتأثر المرسل بمكانته في النظام الاجتماعي والثقافي الذي يقوم بالاتصال في إطاره، ولكي يحدث التأثير المطلوب من العملية الاتصالية التي يقوم بها، يجب ان نتعرف على أنواع النظم الاجتماعية التي يعمل هذا المرسل من خلالها، وما هي مكانته في هذا النظام الاجتماعي، والأدوار التي يقوم في ادائها، والمهام التي يطلب منه إنجازها، والأوضاع التي يراه الناس فيها، والمعتقدات السياسية والقيم المسيطرة عليه، بالإضافة إلى أنواع السلوك المقبول أو غير المقبول، أي أن مكانة المرسل الذي يقوم بالعملية الاتصالية تلعب الدور الأساسي والهام في عملية الاتصال.

ولكي نعرف مدى نجاح المرسل في تحقيق أهدافه من العملية الاتصالية التي قام بها هذا يتطلب منا أن نأخذ جميع ما ذكر في عين الاعتبار ونعطيه الأهمية الكافية والمكانة الملائمة.

ثانيا: الرسالة

تعتبر الرسالة الناتج المادي والفعلي للمرسل، الذي يقوم بوضع فكرة معينة في رموز وعملية القيام بالاتصال هي الكلام الذي يقوله المرسل والذي يعتبر الرسالة التي يريد إرسالها إلى الجانب المعني بذلك، وحينما يقوم بالكتابة، الكتابة تعتبر الرسالة أو حينما تصدر منه حركات معينة تعتبر هي الرسالة، أي أن الرسالة من الممكن أن تكون أي موضوع أو أي شيء يصدر عن المرسل بهدف الوصول إلى نتيجة معينة أو تحقيق هدف خاص محدد من الأساس، وهناك اعتبارات التي يجب أن تؤخذ في الاعتبار لكي يحقق الاتصال الفاعلية والأهداف المطلوبة وهي:

١-رموز الرسالة

هي مجموعة الرموز التي يضعها القائم بالاتصال في ترتيب معين حتى يصبح لها معنى عند المستقبل ويستطيع فهمها وحل هذه الرموز، وتعتبر اللغة كرمز له مجموعة من العناصر "مفردات اللغة" ومجموعة من الأساليب لجمع هذه العناصر في تكوين معين الذي يكون له معنى، وكمثال على ذلك نأخذ الموسيقى التي لها مجموعة عناصر ولها أسلوب لجمع هذه العناصر لكي تكون معنى لدى المستمع.

٢-مضمون الرسالة

والمقصود في المضمون المادة التي تتكون منها الرسالة، والتي يقوم في اختيارها المرسل، وتكون مناسبة لتحقيق الأهداف المقصودة منها وتعبر عنها بصورة جيدة ومباشرة أي أن المضمون هو العبارات والإشارات التي تقدم بها المعلومات والاستنتاجات التي يخرج بها المستقبل للرسالة والمضمون، أيضا له عناصر وتكوين، فالقيام في ترتيب عبارات المضمون في نسق معين يعتبر هو

تكوينها، كما أن الطريقة التي يختار بها ترتيب هذه العبارات هي التي تقرر الى حد معين تكوين أو بناء المضمون.

٣-معالجة الرسالة

يقصد بها القرارات التي يتخذها المرسل أو المصدر والتي تتعلق في كيفية تقديمها أو الأسلوب الذي سيقدم به الرموز أو المضمون، لأنه من الممكن أن يقوم القائم بالاتصال في اختيار معلومة معينة، ويتجاهل معلومة أخرى، كما وأنه من الممكن تكرار أو تأكيد الجوانب التي تدعم ما يقوله.

أي أن معالجة الرسالة تعتبر بمثابة القرارات التي يتخذها القائم بالاتصال عندما يقوم بالاختيار، وعملية ترتيبه للرموز والمضمون، بالإضافة إلى أن معالجة الرسالة عند المرسل ترتبط دائما في ذهنه بالمستقبل الذي يحاول أن يصل أليه عن طريق الرسالة، وهو يحاول دائما اختيار الرموز التي يفهمها المستقبل ويستطيع القيام بفكها، وبعد قيامه بهذه العملية تستطيع أن تفسر الرسالة.

ثالثا: الوسيلة

هي القناة التي تحمل الرسالة إلى المستقبل، والوسائل عديدة ومتنوعة ولكل منها خصائصها المميزة لها والتي تجعلها أكثر مناسبة ومحققه للأهداف أو الغاية المنشودة، وعندما يريد المرسل القيام بالأعمال يجب عليه أن يتخذ قرارات بشأن الوسيلة التي سوف يستخدمها وعملية اختيار الوسيلة تتوقف على قدرات المستقبل والمرسل معا والظروف الخاصة التي تحيط بكل منهما.

فمثلا قيام المرسل بعملية اختيار لوسيلة مكتوبة بهدف نقل رسالته إلى جمهور أو مجموعة من الأفراد الذين لا يقرأون أو نسبة الأمية عالية بينهم فان عملية الاتصال التي يحاول المرسل القيام بها لا تنجح ولا تحقق أهدافها، لأن

الرسالة ومضمونها لا يمكن أن تصل إلى الجمهور المقصود والتي أرسلت الرسالة إليه.

رابعا: المستقبل المستهدف

ينطبق على المستقبل ما ذكر عن المرسل الذي يقوم بالاتصال، لأن الفرد في بداية عملية الاتصال والفرد في نهاية العملية متماثلان إلى حد كبير، وفي بعض الأحيان يكون القائم بالاتصال والمستقبل واحد، مثلما يحدث في حالات الاتصال الذاتي الذي يعتبر نوع من أنواع الاتصال، ومن المحتمل أن يتحول القائم بالاتصال فيصبح مستقبل أو العكس تماما، كما يحدث في حالات الاتصال الشخصي (وجها لوجه)، وعلى سبيل المثال ما يحدث من اتصال بين المعلم والطلاب، داخل غرفة الصف، الذي يتحول فيه المستقبل إلى مرسل والاعتبارات المؤثرة على المستقبل من نفسها المؤثر على نجاح المرسل في تحقيق أهدافه الاتصالية، أي أنه من الممكن تطبيق ما ذكر عن المرسل على المستقبل بالنسبة للمهارات الاتصالية، ومستوى المعرفة والاتجاهات نحو نفسه ونحو المرسل ونحو الرسالة ومضمونها.

والحقيقة أن المستقبل إذا لم يستطع أو إذا تصعب في عملية فك رموز الرسالة فانه لن يستطيع ولن يتمكن أن يفهمها، كذلك عدم معرفة جزء منها يؤدي إلى عدم المقدرة على إدراكها، وهذا بدوره يجعل من إمكانية تحريفها بصورة لاشعورية أثناء محاولة إدراكها واردة، ان لم تكن أكيدة، وفي نهاية الأمر نقول أن المستقبل يخضع في تأثره بالرسالة للظروف الاجتماعية والثقافية التي يعيش فيها.

والمستقبل يعتبر أهم حلقة في عملية الاتصال، لأنه إذا لم يستطع القائم بالاتصال الوصول إليه برسالته، ينظر إليه وكأنه يتحدث لنفسه.

نموذج شرام

حاول شرام في النموذج الاتصالي الذي جاء به أن يطور إطـــارا نظريـــا خاصا، الذي يصف على أساسه عملية الاتصال التي تحدث بين الأفـــراد بصـــورة عامة، أو بين الأفراد في المؤسسات، ويحللها، أي أنه بهذا يهدف إلى القيـــام فـــي تحليل فكرته التي مؤداها أن أساس الاتصال هو خلق نوع من الاتحاد بين المرســل والمستقبل، حول موضوع الرسالة التي يريد المرسل القيام بإرسالها إلى المستقبل.

والاتصال عند شرام يقوم على وجود ثلاثة عناصر أساسية:

١- العنصر ٢- الرسالة ٣- المستقبل. والمصدر أو المرسل من الممكن أن يكــون متمثلا في فرد معين يتحدث أو يكتب أو يرسم أو مؤسسة اتصالية، مثل الإذاعــة أو التلفاز أو الجريدة، أي أننا نستطيع أن نقول أن شرام يركز على هذا العنصر، الذي يعتبره صاحب الفكرة التي من الممكن أن تكون واضحة لدرجة أنها تعتبر صالحــة ومناسبة للتوصيل إلى المستقبل أو من الممكن أن يكون عكس ذلك.

أما الرسالة التي تعتبر العنصر الثاني من عناصر الاتصال فـــهي عمليــة التعبير عن هذه الفكرة والقيام بصياغتها في رموز بهدف تكوين رسالة أو إشـــارة، أي أن الرسالة من الممكن أن تكون في صورة كلمات مكتوبـــة علـــى الـــورق أو موجات صوتية، أو أن تكون إشارة التي يمكن القيام بتفسيرها وإعطاؤهـــا معنـــى محدد.

والمستقبل قد يتمثل في شخص ينصت أو يراقب ويشاهد ويقرأ أو قد يكون عضوا في جماعة مناقشة أو جمهور محاضرة، أو عضو في جمهور كبـــير مثـــل المستمعين للراديو ومشاهدي التلفاز، والمستقبل هو الذي يقوم بعملية فـــك رمـــوز الرسالة التي تصل إليه من المرسل.

بالإضافة إلى هذه العناصر الأساسية هناك ما نطلق عليه اسم الاستجابة، أي رجع الصدى الذي من المحتمل أن لا يصل إلى انتباه مرسل الرسالة الأصلية، وهذه الإرجاعات إذا وصلت وفسرها المرسل تفسيرا صحيحا، فإن الدورة الاتصالية تكتمل، وهذه الصورة تتكرر إلى ما لا نهاية، وهذه التفاعلات الاجتماعية هي بمثابة نسيج البناء الاجتماعي والثقافي.

والمرسل عندما يحاول القيام بنقل أفكاره والمعلومات الموجودة لديه ومشاعره إلى شخص آخر يتوجب عليه أن يقوم بوضعها في شكل معين أو صيغة محددة من الرموز والكلمات أي بشكل الذي يمكن القيام بنقله، لأنه من الصعب القيام بنقل مثل هذه المعلومات والأفكار والمشاعر الموجودة عند القائم بالاتصال، إلا إذا وضعت في رموز معينة مثل الكلمات المنطوقة أو المكتوبة التي نستطيع القيام بنقل المعنى المقصود بها بصورة سهلة وفعالة.

بمعنى آخر الخطوة الأولى في إعداد الرسالة إعدادا رمزيا أو ما يطلق عليه ترميز الرسالة، حيث يصوغ المصدر تلك المعلومات والمشاعر التي يرغب في إشراك المستقبل معه فيها أو إيصالها له ونقلها اليه، يقوم بصياغة هذه المعلومات والمشاعر في صورة يمكن نقلها حيث أن الصور الموجودة في عقولنا لا تنقل إلا إذا أعدت وعولجت معالجة خاصة، أو وضعت في رموز خاصة وحينما تتم ترجمة هذه الصور الذهنية إلى كلام منطوق فإنها تصبح قابلة للانتقال بسهولة وفاعلية، ولكي تصل هذه المعلومات بعيدا وإلى أكبر عدد من المستقبلين يجب استعمال وسيلة خاصة مساعدة في عملية النقل، مثل الراديو الذي ينقل بصورة سريعة الكلمات المنطوقة.

والرسالة عندما ترسل تصبح حرة طليقة، ولا يستطيع صاحبها التحكم فيها أو السيطرة عليها، وتصبح بين يدي المستقبل، وفهمها بالشكل الصحيح يتوقف على مدى التفاهم والتوافق بين المرسل والمستقبل، وما يحدث بعد ذلك هو عملية السؤال

والاستفسار التي يقوم بها المرسل، مثل هل ستصل الرسالة إلى الطرف المستقبل وستفهم كما يجب من ناحية مضمونها ومعنيها التي يقصدها، وهل يملك المستقبل القدرة على تفسيرها بصورة صحيحة ودون تعريف. بالإضافة إلى هذا نقول أن نجاح الاتصال يتوقف على مدى كفاءة عناصره المختلفة، حيث إذا كان المرسل ضعيفا، ولا يملك المعلومات الكافية عن موضوعه اثر ذلك في الاتصال، وإذا كانت الرسالة غير مصاغة بالطريقة الفعالة فإنها تؤثر أيضا على نجاح الاتصال. أضف إلى ذلك أن الوسيلة يجب أن تكون قوية ومرنة، حتى يمكن أن تصل الإشارة إلى المستقبل في الوقت المناسب والمكان المناسب مهما حدث من تداخل، والمستقبل وقدراته على حل الرموز بالطريقة المطلوبة يعتبر من أهم العناصر لإتمام الدورة الاتصالية.

بالإضافة إلى ما ذكر يقول شرام بصورة مؤكدة أنه لكي تضمن إمكانية تحقيق التفاهم والتوافق بين المرسل والمستقبل، والذي يساعد على ذلك وجود الخبرات المشتركة التي تؤدي إلى إحداث التفاهم بينهما، وحدوثه يكون اقرب ما يكون إلى الفهم، وبالتالي مدى استيعابه لمضمون الرسالة وقدرته على فهمها ومدى تطابق الصورة التي رسمتها أو تركتها الرسالة في ذهن المستقبل بالصورة الموجودة في ذهنه هو.

واعتمادا على ما ذكر نقول أن الجانب الأساسي لنجاح الرسالة هو عملية التشابه والمشاركة في الخبرات بين المرسل والمستقبل، وتحقيق هذا الجانب يعتبر من الأمور الصعبة في معظم الأحيان، وذلك بسبب وجود صعوبات كثيرة مثل: اللفظ الواحد قد يفهم بمعنيين أو اكثر عند النوعين من الجماعات اللغوية أو الجماعة الواحدة، لذا فان الاتصال الموضوعي يكون من الصعب تحقيقه في معظم الأحيان، بسبب المعوقات والصعوبات التي تقف حاجزا أمام عملية الاتصال.

وهذه الخبرات التي نتحدث عنها والتي لها أهمية كبيرة في عملية الاتصال، تحصل عليها نتيجة للعلاقات الاجتماعية التي تكونها في مراحل الحياة المختلفة التي تمر بها، بالإضافة إلى النظام الاجتماعي والثقافي الذي يجمع بينهما، لكونها يعيشان وينتميان إلى نفس المجتمع الذي له عاداته وتقاليده واتجاهاته المختلفة.

ويذكر شرام أنه في حالة الحديث عن الاتصال الإنساني يدمج المصدر مع الرمز وتدمج الوجهة مع المفسر وتصبح اللغة هي الإشارة، ويقول شرام أن هناك متطلبات هامة لا بد من إنجازها حتى يتم الاتصال بكفاءة ومقدرة وفعالية وهي:

١-أن يكون المرسل متأكدا من كفاية معلوماته ووضوحها.

٢-أن يكون ترميز الرسالة على درجة عالية من الدقة وأن تكون الإشارة والعلامات قابلة للانتقال بسرعة وكفاية ودقة بغض النظر عن التداخل والمنافسة.

٣-أن تفسر الرسالة تفسيرا يتفق مع ما كانت تقصده عملية الإعداد الرمزي وتعنيه.

٤-أن تعالج الوجهة أو المقصد، التفسير الرمزي للرسالة بحيث تحدث الاستجابة المرغوبة.

وإذا لم تتوفر هذه المتطلبات أو قسم منها أو حتى مطلب واحد منها فان الجهاز عندها يعمل بطريقة اقل من الكفاءة التامة، لذلك يجب أن تتم كل عملية من هذه العمليات الفرعية الداخلية فيه بكفاءة عالية.

وعندما تقوم بمناقشة القدرات وخاصة قدرات الترميز والتفسير تلعب اللغة دورا هاما، وهي التي تحدد كفاءة هذه العمليات، ولكل لغة سياقها الخاص من المفردات والصوتيات المضبوطة بضوابط معينة، وكلما كان هناك ثراء في اللغة ازدادت فرص الإعادة والتكرار بصيغ مختلفة، حتى يتمكن المستقبل من فهم

مضمون الرسالة، كما أن ثراء اللغة لا يمكن أن يحدث من التكرار والإعادة فحسب وإنما يمكن أن يحدث من الاستعانة بالأمثال التي توضح مضمون الرسالة وتيسر على المستقبل فهمها.

ومن الأمور الأساسية والواضحة، أن كل شخص له علاقة في عملية الاتصال يقوم بلعب دورين، المرسل الذي يقوم بعملية الترميز والمستقبل المفسر، وفي كل الوقت الذي يقوم فيه هذا الفرد بعملية الإرسال والاستقبال، يجب أن تكون لديه القدرة على توصيل أفكاره وإشاراته للآخرين، واستقبال وفهم ما يرسله الآخرون إليه من رسائل.

ومن الجوانب والأمور الواضحة أن الفرد عندما تصل إليه إشارة معينة يقوم بالاستجابة لها، وهذه الاستجابة تدعى الوسيلة، لأنها تعدل ما يحدث على الرسالة في الجهاز العصبي لهذا الشخص، وهذه الاستجابات هي المعاني التي تتضمنها الإشارة أو العلامة بالنسبة لهذا الشخص.

أيضا الإنسان يتعلم استجابات وسيطة للمثيرات المختلفة، لذا فانه يكتسب أشكال من ردود الفعل التي لها علاقة بهذه الاستجابات، وبما أن الإشارة أو العلامة لها معنى خاص بالنسبة لهذا الشخص، فهي سوف تتطلب وجود عمليات أخرى عضلية أو عصبية، بمعنى آخر أن المعنى الذي ينتج عن تفسير الرسالة وحل رموزها سوف يؤدي إلى استشارة المستقبل للعمل على إعداد رسالة جديدة التي تقوم على اختيار الاستجابات الممكنة فيمثل هذا الموقف، والتي ترتبط بالمعنى المقصود.

على هذا الأساس نقول أنه من الخطأ التفكير في عملية الاتصال كعملية التي تبدأ في مكان ما، وتنتهي في مكان آخر، لأنها عملية لا نهائية، ويعتبر الناس مجرد مراكز فيها، والتفكير الدقيق في عملية الاتصال هو ذلك الذي يحلله باعتباره

عملية تمر من خلال الإنسان وتتغير بواسطة تفسيراته وعاداته وقدراته واستعداداته.

نموذج لاسويل

وضع هارود لاسويل Harold Laswell نموذجاً خاصاً في الاتصال، والذي أكد فيه على مكانة وأهمية عنصر التأثير في عمليات الاتصال المختلفة التي تحدث بين الأفراد والجماعات بصورة عامة، وبين هؤلاء الأفراد والجماعات حين يتواجدون في مؤسسات أو منظمات ذات طابع خاص، ويتلخص هذا النموذج في العبارة الشهيرة التي قالها لاسويل:

"من يقول؟ وما يقول؟ ولمن يقول؟ وبأية وسيلة؟ وبأي تأثير؟".

ولكي نوضح هذه العناصر المختلفة والمترابطة التي وردت في هذه العبارة لا بد من الإجابة على جميع الأسئلة ودراسة عملية الاتصال من جميع جوانبها.

والسؤال الأول من يقول؟ يقصد به من يقوم بعملية الاتصال؟ ما هي صفاته ومميزاته إذا كانت له مميزات سواء الفردية أو الجماعية، وذلك لأنه يعتبر عنصرا هاما من عناصر العملية الاتصالية، والتي بدونه لا يمكن أن يحدث أي نوع من أنواع الاتصال أي أنه عنصرا أساسيا في هذه العملية، **أما العنصر الثاني من عناصر عملية الاتصال** في نموذج لاسويل فهو يظهر بصورة واضحة فيما يطرحه السؤال الثاني أي ماذا يقول؟ والمقصود هنا بما يقول هو المادة أو المعلومة التي يقولها القائم بالاتصال عندما يقوم بذلك، وهذه المادة أو المعلومة يطلق عليها اسم الرسالة، والرسالة التي تحدث عنها لاسويل يجب أن تكون ذات صفات ومميزات خاصة، التي تجعل منها ممكنة الوصول إلى الواجهة المرسلة اليها، ويكون باستطاعتها تحقيق الأهداف المنشودة والمحددة لها والمميزات التي نتحدث عنها

تتعلق في المضمون وهي صياغة هذا المضمون الصياغة السهلة والمؤثرة في من يقوم بتلقي هذه الرسالة.

والعنصر الثالث في هذا النموذج يهتم بالسؤال لمن يقول؟ أي المقصود هنا الجمهور الذي ترسل الرسالة اليه، ويقوم في استقبالها، يتأثر بها ويستفيد منها أو العكس، وهناك الكثير من أنواع الجماهير والتي تختلف عن بعضها البعض اختلافا كبيرا وواضحا أو يوجد بينها بعض الصفات المشتركة، من هنا واعتمادا على ما ذكر نقول أن على المرسل الذي يقوم في عملية الإرسال قبل القيام بعملية الإرسال أن يقوم بتحديد الجمهور الذي سوف يرسل اليه، أضف إلى ذلك أن على المرسل أن يحدد موضوع الرسالة ويصوغها صياغة تتفق مع الجمهور الذي يوجه إليه الرسالة.

أما العنصر الرابع في هذا النموذج فهو يركز على الوسيلة التي يستعملها المرسل عند القيام بإرسال الرسالة إلى الجمهور أو الفرد المستهدف هنا يجب أن يأخذ بالاعتبار نوع الوسيلة وهل يحقق الهدف المطلوب منها، وما هي صعوبة استعمال هذه الوسيلة أو فهمها بشكل المناسب، هذا لأن هناك الكثير من أنواع الوسائل التي تستعمل لتوصيل الرسائل، لذا علينا القيام باختيار الأكثر ملائمة للجمهور، والتي تساعده على الاستفادة من الرسالة الموجهة اليه، وفي هذا الموضوع نذكر الرسائل المهمة والواسعة الانتشار، مثل الراديو والتلفاز والصحف وما إلى ذلك والتي جميعها تختلف عن بعضها البعض في صفاتها ومميزاتها ومدى فاعليتها.

والعنصر الخامس الذي يهتم به هذا النموذج ويعطيه الاهتمام الخاص، هو التأثير والمقصود هنا ما يحدث نتيجة للقيام بالاتصال من جانب المرسل إلى المستقبل، كيف يؤثر هذا الاتصال على طرفي عملية الاتصال عن طريق الرسالة ومضمونها وأهميته بالنسبة للطرفين، ولأن عدم تحقيق التأثير من عملية الاتصال يعني أن هذه

العملية قد فشلت ولم تحقق أهدافها التي جاءت من أجلها، حتى ولو أدت جميع العناصر الأخرى وظائفها المطلوبة منها بكفاءة عالية.

لاسويل يرى أن جميع عمليات الاتصال في اتجاه واحد أو في خط واحد من المرسل إلى المستقبل وليس بالعكس، وهذا يعني عدم وجود أهمية للعناصر الوسيطة الأخرى وحتى فاعلية وإيجابية المستقبل التي تتوقف على الأبعاد النفسية والاجتماعية المؤثرة عليه، بالإضافة إلى كل ذلك فان صاحب هذا النموذج ل يذكر أو يشير إلى ردود الفعل التي تصدر من المستقبل وتصل إلى المرسل، أيضا فان لاسويل لا يهتم ولا يتطرق إلى أهمية أو وجود الخبرة المشتركة بين المرسل والمستقبل، لأن الاستجابة التي تحدث لدى المستقبل وتصل منه إلى المرسل لا تحدث بصورة آلية، بل تعتمد على جميع العوامل الشخصية والقوى الثقافية للشخص المستقبل، وذلك لأن العناصر النفسية تلعب دورا هاما في عمليات الإدراك والتذكر، التي لها أهمية كبيرة ودور فعال في عملية اختيار ما يصطدم به من معلومات والتي يتذكرها وفقا للعوامل النفسية أو الاستعدادات والاتجاهات والقيم الموجودة لديه، والتي لها أهمية كبيرة ومؤثرة على المعلومات التي يحصل عليها ومدى بقائها وتذكرها فيما بعد، بالإضافة لذلك فإن العوامل الاجتماعية والثقافية لها تأثيرها الواضح على المستقبل في مدى تقبله للتأثير أو على استجابته للمؤثرات المختلفة، لأن للجماعة التي ينتمي إليها كل شخص لها أثرها عليه وعلى ما يصدر عنه.

لهذا فقد قام الباحثون في هذا المجال أمثال ريموند نيكون في إدخال بعض الإضافات والتغيرات لعبارة لاسويل المشهورة في الاتصال، وهذه الإضافة تتعلق بالموقف العام للاتصال، والهدف من العملية الاتصالية، وبعد هذه الإضافة أصبحت العبارة الأولى التي جاء بها لاسويل:

"من يقول؟ وما يقول؟ وما هو تأثير ما يقال؟ وفي أي ظرف؟ ولأي هدف؟".

من هذه الإضافة حاول نيكون أن يوضح لنا صعوبة أو استحالة القيام بتقويم عملية الاتصال إلا على أساس الهدف التي تسعى لتحقيقه، أي أنه أراد أن يقول لنا أن كان عملية اتصالية تحدث بين طرفين لا بد من وجود هدف خاص بها، والتي يسعى كل طرف من أطراف العملية لإنجازه والتأثير به والتأثير على الآخر بواسطته، أي بمعنى آخر لا يحدث أي شيء أو أي اتصال وتفاعل مع فراغ، بل لا بد من وجود دفع وهدف يقف من ورائه.

أما فيرنج "باحث آخر في مجال الاتصال" فيقول أن لردود الفعل التي تصدر من المستقبل أهمية كبيرة، حيث لا يمكن أن نقوم في تبسيط عملية الاتصال إلى درجة أن نعتبرها مجرد عملية نقل للمعلومات والأفكار الموجودة لدى المرسل إلى طرف آخر، وهو يؤكد على أن المستقبل قبل كل شيء مفسر، حيث يقوم بالتفسير للمعلومات ولا يمكن أن يكون رد فعل وتأثير إذا لم يكن فهم وإدراك واضح للمعلومات التي تصل إلينا.

نموذج كلود شانون ووارن ويفر

كلود شانون ووارن ويفر وضعا إطارا خاصا أو نموذجا الذي يصور مفاهيم الاتصال وعناصره المختلفة، وهذا النموذج يعتبر من اكثر نماذج الاتصال الموجودة تأثيرا في معظم الجوانب والمجالات، وعلى جميع المشتركين في العملية الاتصالية التي تعتمد عليه.

ويقوم هذا النموذج على وجود فكرة رئيسية أساسية، التي تكون موجودة أو تبدأ عند مصدر المعلومات الذي تخرج منه الرسالة المرغوبة من بين مجموعة كبيرة من الرسائل الممكنة، وتحمل إلى المرسل خلال قناة اتصال مثل الصوت الإشارات المختلفة والصور، حيث توضع في رموز Encoding على شكل إشارة،

وبعدها تنقل هذه الإشارة بمساعدة أداة اتصال معينة إلى المستقبل، الذي يتلقاها أو يقوم بعملية فك هذه الرموز عن طريق عملية تسمى Decoding وبعد عملية فك الرموز هذه، تمر إلى الهدف Destination، أي أن أساس النشاط الذي يقوم به طرفي العملية. يكون على المرسل أن يضع أو يصوغ الفكرة الرئيسة في رموز معينة، وعلى المستقبل أن يقوم بعملية فك لهذه الرموز وإعادتها إلى الفكرة الأساسية.

وفي مثل هذا الوضع الذي يوجد في عملية الاتصال أي الترميز والنقل والفك، يجب على مصدر المعلومات أن يضع في اعتباره وجود تشويش أو ضوضاء أو تداخل الذي من الممكن أن يحدث نتيجة لعوامل معنوية أو نفسية أو آلية، وعندما يحدث مثل التشويش أو الضوضاء والرسالة في طريقها من المرسل إلى المستقبل يؤثر تأثيرا سلبيا في عملية الاتصال، إلى حد أنها تكون عرضة للفشل في تحقيق أهدافها أو أنها تكون عرضة للتحريفات والأخطار المحددة، مما يؤكد على وجود اضطراب وعدم القدرة على الوصول إلى الغاية المنشودة من عملية الاتصال من هنا نرى مدى وأهمية الابتعاد عن المؤثرات السلبية وأهمية وصول الرسالة بصورة واضحة ومحددة.

والأمثلة على ذلك كثيرة نذكر منها، حدوث أشياء أو تداخل الذي من شأنه أن يصرف المستقبل عن تلقي الإشارات والرموز التي تصل إليه مع الرسالة المرسلة، أو حدوث ضجة مفاجئة التي تؤثر على عملية الاستماع والتركيز والانتباه، أو عدم الدقة في الكتابة، التي تؤدي إلى الفهم الخطأ ومنه الوقوع في أخطاء أخرى عند رد الفعل.

ولكي نعالج مشكلة التشويش وتأثيره في العملية الاتصالية يجب إتباع طريقة الإعادة أو التكرار للمعلومات المرسلة، وذلك بقصد إعطاء الفرصة الكافية للمستقبل للقيام في التقاط الإشارة بشكل صحيح، ولكن يجب أن لا ننسى أن عملية

التكرار وقد تسبب الملل لدى المستقبل، والملل بدوره يؤدي إلـــى عــدم الانتبــاه والشرود الذهني، والاتجاه إلى مشاغل أخرى وفي نهاية الأمر إلى تعطيـــل فــهم الرسالة وعملية الاتصال، أيضا وجود الرجع أو التغذية العكسية Feed Back يعتبر من المفاهيم والجوانب التي لها أهمية في عملية الاتصال، لأنها تشير إلى حــدوث الاتصال بصورة صحيحة وسليمة وخالية من المعوقات، بالإضافة إلى كونها تعطي للمرسل فكرة عن مدى استجابة وتأثر المستقبل بالرسالة وقبوله لــها أو رفضــها، والقبول يعني الفهم والاستفادة والرفض، يعني فشل الرسالة فــي الوصــول إلــى المستقبل، وتأثيره فيه وعدم تحقيق الأهداف منها.

وعلى هذا النموذج ادخل تعديلا بحيث أخذ في الاعتبار الحقيقة التي تقــول أن الاتصال عندما يكون في أشكال كبيرة ينظر إليه وكأنه عملية تدفق للمعلومــات أو الرسائل من خلال مجموعة من القنوات، لذا فــإن الاهتمــام الأول والكبــير لا يعطي للكفاءة في عملية الترميز أو تسهيلات النقل والتغلب على التشــويش، بــل تعطي الأهمية الأولى والكبيرة لعدم الاستمرارية وانقطــاع تواصــل المعلومــات، ولعملية الاختبار التي تحدث هذه النقاط المختلفة، مثل الاختيار الذي يحــدث عنــد المصدر أو في مرحلة النقل والإرسال أو في المراحل المختلفة التي ترســل فيــها الرسالة، وتضم الرسائل ونقطة وصول الرسالة للمستقبل واستقباله لها، كيف يكــون وفي أي وضع.

الفصل السابع

أنواع الاتصالات

أولا: اللغة والاتصال

تعتبر اللغة من أهم العمليات الاتصالية الأولية التي تحدث داخل المجتمع، والتي المجتمع بحاجة إليها، أي أن البشرية تعتمد أساسا على استخدام اللغة، في جميع ميادين الحياة اليومية وخصوصا في عملية التداول التي تحدث بين أفراد المجتمع في كل لحظة، فهي عبارة عن نظام رمزي كونه، وابتدعه الإنسان ليتبادل مع الآخرين المعلومات والأفكار والمشاعر، إضافة إلى ذلك أن بناء أية جماعة إنسانية يتطلب وجود أشكالا مختلفة من الاتصال، وعلى هذا الأساس تعتبر اللغة المحور الأول للاتصال في كل المجتمعات المتحضرة أو البدائية منها، وذلك لأن اللغة تلعب دورا أساسيا وفعالا في صياغة مختلف الرسائل التي ترسل إلى الجماهير والأفراد، لأن الرسائل تعتمد جميعها على اللغة في طريقة اعدادها وتحريرها، أو مراجعتها ومناقشتها، أو نقدها وتعديلها أو في شرح مضمونها وتفسيرها.

وعندما يتحدث ويتكلم الناس أو يكتبوا، فإن الشيء الذي يساعدهم في القيام بذلك هو ما يحاولون نقله للآخرين، بحيث يفهم ويدرك بالدقة المقصودة، أن مشكلة الغموض والخلط في إحدى خصائص اللغة، التي لا يمكن التخلص منها بسبب طبيعة رموز الكلمات.

إن الجوانب التي تعمل على إعاقة فاعلية الاتصال، عندما تستخدم اللغة في الكتابة أو الحديث ترتبط في جانبين:

أولا: تعتمد اللغة على استخدام كلمات بعضها على درجة كبيرة من التجريد، وبما أن مستوى التجريد يختلف فإننا نقوم باستخدام كلمات مألوفة ومعروفة ومقبولة بهدف المساعدة على تعريف غيرها من الكلمات المجردة.

ثانيا: طبيعة الرسالة التي يهدف القائم بالاتصال إيصالها إلى المتلقي أو المستقبل، ولأنه ليس كل ما نتعلمه بواسطة اللغة يصبح له معنى على أساس خبراتنا المتراكمة، قسم كبير من المعلومات التي نحصل عليها تضم أفكارا تصويرية التي من الممكن أن لا تتعلق بأي حال من الأحوال بأشياء معينة أو بفكرة حقيقية، وقد اثبت علماء الاتصال أن اللغة قد لا تعبر عما هو موجود لدينا ونود القيام بالتعبير عنه بدقة كاملة.

ولقد تعود الأفراد على قول أشياء دون أن يقصدوها، أو معرفة معناها بالضبط، أضف إلى ذلك عجز اللغة في كثير من الأوضاع والأحيان عن التعبير عما يدور داخل الإنسان من انفعالات وعدم مقدرتها على وصفه الوصف المطلوب، وفي مثل هذه الحالة يتوجه الإنسان إلى الاستعانة بوسائل أخرى، كالحركة وتعبيرات الوجه، والتعبير الصوتي وجميعها تعتبر بمثابة عوامل إضافية ومكملة للغة في عملية الاتصال.

الاتصال يرتبط بنسق الإشارات والإيماءات وبالأنساق اللغوية وهذا الارتباط يكاد يكون تاما، لأنها تعتبر المجال الأساسي الذي تأخذ منه عملية الاتصال رسائلها، ونفهم على أساسها المعاني المختلفة التي تقصدها هذه الرسائل، والمقصود بالإشارة أو الإيماء هو كل حركة جسمية اكتسبت معنى، ولها شكل من أشكال الاتصال وتكون هذه الأشكال إما لا إرادية والتي تشير إلى اتجاه معين، أو لها استخدام شعوري واعي لعدد من الإشارات أو العلامات.

والإشارات أو العلامات من حيث مضمونها لا تتوقف عند المستوى الفردي بل تتدخل في أنساق ثقافية مختلفة، من هنا نرى أنها تختلف من جماعة لأخرى، ومن مجتمع لآخر، وذلك وفقا للإطار الثقافي الذي يميز هذه الجماعة وهذا المجتمع.

أما بالنسبة للغة فهي أعلى من الإشارات وذلك بحكم نطاقها ومداها ومعانيها الخاصة والمحددة، واختلافاتها وتدرجاتها وتعبيراتها المتعددة وقدرتها الواضحة على التجريد.

وعلى هذا يمكن تقسيم الاتصال الإنساني حسب اللغة المستخدمة إلى مجموعتين:

أولا: الاتصال اللفظي

في هذا الإطار تدل كل أنواع الاتصال التي يستعمل فيها اللفظ، ويكون بمثابة الوسيلة التي تنقل بها الرسالة من المرسل إلى المستقبل.

وهذا اللفظ من الممكن أن يكون منطوقا، ويصل إلى المستقبل الذي يدركه عن طريق حاسة السمع، ومن الممكن أن تكون هذه اللغة اللفظية مكتوبة، والأمثلة على هذا النوع من الاتصال التي يستعمل فيها اللفظ والكلام بصورة واضحة وكثيرة وهي المحاضرات والدروس التقليدية، التي يقف المعلم في مركزها والندوات والمناقشات والمقابلات والمؤتمرات الخ... أما بالنسبة لاستخدام اللغة اللفظية المكتوبة فالأمثلة عليها كثيرة وهي الكتب والجرائد اليومية والشهرية والتقارير والمنشورات والدعوات وغير ذلك.

ثانيا: الاتصال غير اللفظي

تضم هذه المجموعة جميع أنواع الاتصال التي لا تعتمد على اللغة اللفظية، وإنما تقف اللغة غير اللفظية فيها في المكان الرئيسي والأساسي، وتظهر واضحة في الإشارات والحركات المختلفة التي يستخدمها الشخص بهدف نقل فكرة أو معنى معين إلى شخص آخر، إلى أن يصبح شريكا معه في الخبرة.

واللغة غير اللفظية المستعملة من قبل الإنسان للتعبير والدلالة عما يدور في خاطره من معاني وأفكار، هذه اللغة تقسم إلى ثلاث لغات كما اجمع معظم الباحثين في هذا المجال وهي:

١-لغة الإشارة.

وتتكون من مجموعة من الإشارات المختلفة والمستعملة من قبل الإنسان في عملية التفاهم والاتصال مع الآخرين، وهذه الإشارات تضم البسيطة والمعقدة مثل إشارات التفاهم مع الصم.

٢-لغة الحركة أو الأفعال.

تضم هذه اللغة الحركات التي يقوم بها الإنسان بهدف نقل ما يريد من المعاني أو الأحاسيس الموجودة لديه والتي يقصد ويريد أن يؤثر بها على الآخرين، مثل عملي الممثل في المسرح والحركات التي يقوم بها، دون أن يستعمل اللغة اللفظية ورغم ذلك نستطيع فهم ما يريد قوله نتأثر به أو لا نتأثر نقبله أو نرفضه، المهم أننا نستطيع فهمه وفك رموزه.

لغة الأشياء Object Language

الأشياء هنا يقصد بها ما يستخدمه مصدر أو مرسل الرسالة موضوع الاتصال بهدف التعبير عن المعاني أو الأحاسيس التي يريد نقلها إلى المستقبل مثل ظاهرة لبس اللون الأسود في معظم المجتمعات، يعبر عن الحزن الذي يعيش فيه من يلبس هذا اللون.

نستطيع أن نقول اعتمادا على ما سبق أن اللغة اللفظية أو المكتوبة لكونها أداة اتصال هي لا تعتبر سوى طريقة واحدة من عدة طرق التي نستطيع بواسطتها نقل الأفكار والقيام بالاتصال بين الأفراد والجماعات، وعملية الاتصال تضم أيضا الكثير من المعاني الهادفة والمعبرة عما يوجد ويدور داخل الفرد من شعور

وإحساس، واللغة اللفظية تعتبر ضرورية لكل مجتمع إنساني، وهذه الأهمية ترجع إلى الجوانب الآتية.

١-تعتبر أساس الاتصال والتفكير وعلمية التخطيط الذي لا يمكن أن يحدث بدونها، ويصعب علينا أن نتخيل الثقافة الإنسانية كيف كانت والى أين وصلت.

٢-بواسطة اللغة تم تسجيل معظم جوانب التراث الإنساني ونقله إلى الحاضر الذي نعيش فيه، وعن طريقها نحافظ عليه وننقله إلى الأجيال القادمة كما هو، ونضيف عليه تراثنا الحديث الذي هو جزء من حياتنا التي نعيشها بكل ما فيها من جوانب مختلفة ومؤثرة.

٣- استعمال اللغة والكلمات للتعبير عن الأفكار الموجودة لدينا والتي من الممكن أن يكون لها أثرها على الآخرين، لذا نقوم بالاتصال مع الآخرين بمساعدة عملية الكلام والكتابة، التي تعتبر عملية اقتصادية لأنه من الممكن أن تضم الجملة القصيرة عدد كبير من المعاني. واعتبار اللغة اللفظية اقتصادية أم لا، يتوقف على مدى ما يوجد بها من معرفة ومعلومات وخبرات سابقة مشتركة بين المصدر الذي يقوم بعملية إرسال الرسالة، أي الاتصال مع المستقبل الذي يتلقى بدوره الرسالة ويتفاعل معها ويتأثر بها بعد أن وصلت إليه وفهم مضمونها.

إن وجود بعض العيوب لا يعني بأي حال من الأحوال أنه من الممكن الاستغناء عنها بصورة نهائية كوسيلة أساسية للاتصال، ولكن يعني وجود لغة أخرى التي من الممكن الاستفادة منها مع اللغات الأخرى، مثل اللغة غير اللفظية التي تعتبر مهمة جدا، ولها أثرها الكبير والواضح في عملية الاتصال، هذا الأثر من الممكن أن يبقى فترة طويلة من الزمن أكثر من أثر اللغة اللفظية خصوصا إذا قمنا باستعمال الصور والرسومات المختلفة في عملية توضيح جوانب مختلفة من العمليات المعرفية، وهذا النوع من اللغة غير اللفظية مستعمل منذ القدم، حيث

استعملها الإنسان القديم قبل أن يعرف المعاني التي تقف من خلف الكلمات المتنوعة التي تتكون منها اللغة.

ولكي تصل اللغة المحددة التي نستعملها إلى الآخرين ويكون الهدف منها معروف ويمكن تحقيقه، لا بد من توفير بعض العناصر الضرورية لهذه الغاية وهي:

١- عندما نقوم بصياغة الكلمات والجمل، والرموز والإشارات والصور، يجب أن ندقق فيها، لكي تكون مناسبة لعملية الإرسال التي نريد القيام بها، حيث لا تكون فيها دلائل مختلفة أو متناقضة، أي يجب أن تكون واضحة بصورة لا تدعو إلى الشك والفهم المتغير والمختلف لدى الأفراد والأشخاص المختلفين الموجودين في نفس المكان أو المحيط الذي نوجه إليه الإرسال أو الاتصال.

٢- على المرسل القائم بالاتصال والإرسال أن يختار الوسيلة لكي ينقل بواسطتها رسالته إلى الجمهور المستهدف، لأن صياغة الرسالة وقالبها يختلف باختلاف الوسيلة التي تساعد على تحقيق الهدف من الرسالة أفضل ما يكون.

٣- الرسالة التي يقوم المرسل بإرسالها يجب أن تصل إلى المستقبل المستهدف، كما يريدها المرسل، وذلك لكي يتمكن المستقبل من إدراك مضمونها بشكل لا يكون معرض للتحريف أو التأويل، وهذا بحد ذاته يفرض على المرسل أن يختار اللغة الأكثر مناسبة لمعنى الرسالة وهدفها.

أي أن لغة الرسالة أو الرسائل على اختلاف أنواعها وأغراضها، تتكون من الرموز اللفظية اللغوية أو من الرموز المصورة، وهذه الرموز تعتبر العمود الفقري للاتصال، وبدونها لا يمكن أن يحقق الاتصال أغراضه سواء كانت هذه الرموز إشارات وإيماءات أو كلمات، وبدون شك فان الإيماءات والإشارات تعتبر وسائل ضعيفة إذا ما قمنا بمقارنتها بالألفاظ. هذه اللغة نطلق عليها اسم لغة الاتصال، وبما

أن الرسالة تعتبر جزء له أهمية كبرى، ولا يمكن أن يفصل عن العملية الاتصالية، لذا فإن نجاح هذه العملية يتوقف على فهم المرسل الذي يقوم بعملية الاتصال ويقدم المادة أو الرسالة لجمهور المستقبلين أو المستهدفين.

وعند الحديث عن موضوع الاتصال واللغة المستعملة يجب أن نأخذ في الاعتبار ونعرف أن لكل مجتمع لغته الخاصة التي تعتبر عنصرا من عناصر تكوينه الهامة والأداة الفعالة التي لها مكانة خاصة في عملية التطور والنمو التي يمر بها كل مجتمع، بالإضافة لكونها الجانب الأساسي والمهم في شعور الأفراد بانتماء بعضهم لبعض، واشتراكهم في نفس الفعاليات التي لها أهمية خاصة في حياتهم، مثل الجوانب التاريخية أو الثقافية أو الاقتصادية، هذه الجوانب تحقق وتجعل من اللغة أداة مطالب المجتمع وتعمل على سد احتياجاته، أي أنها تقوم بتحقيق الاتصال بين الجماعات المختلفة داخل المجتمع الواحد في البداية وبين المجتمعات الأخرى فيما بعد.

يتضح مما سبق أن كل جماعة تتطلب عملية اتصالات ومعاملات وتربط بينها علاقات، ولكي نصل إلى تطبيق مطالب التعامل بين الأفراد والجماعات يجب أن تكون هناك أداة مرنة تستطيع التفاعل مع حاجاتها المتعاملة بها، أي أن اللغة هي ضرورة اجتماعية لا يمكن حدوث تفاعل واتصال وتأثير كامل بدونها، بمعنى أن الحياة تصبح صعبة للمجتمع دون وجود الأداة التي تربط بين جوانبه المختلفة وتحقق التآلف بين الأفراد وتعمل على تحقيق أهدافهم، وتنظم حياتهم وعلاقاتهم الاجتماعية، كما ولها علاقة وثيقة بعملية التفاهم بين الأفراد والتعبير عن جميع الأمور التي تدور في عقولهم.

هذه الجوانب جميعها تدل على أهمية مكانة اللغة في عملية الاتصال، لأن هذه اللغة تعتبر العامل المشترك بين جميع عناصر العملية الاتصالية التي تضم المرسل والمستقبل والرسالة والوسيلة.

ونجاح عملية الاتصال يتوقف على مدى التوافق والتفاعل بين المرسل والمستقبل، ولكي يحدث تفاعل بين هذين الطرفين لا يكفي أن تكون الرسالة مكتوبة أو مرسلة في لغة مفهومة للطرفان، بل يجب أن تكون الخبرات الموجودة لديهم مشتركة أيضا، من هنا نقول أنه لا يمكن فهم طبيعة الاتصال اللغوي إلا إذا استطعنا أن نفهم عملية الإدراك نفسها، وفهم الجوانب المختلفة التي تتشكل منها هذه العملية.

ومن هنا نستطيع أن نقول أن التأثيرات التي تحدث بين اللغة والاتصال تكون متبادلة في جميع العناصر ومقوماتها.

واللغة تعتبر الجانب المهم الذي يجعل من الاتصال عملية اجتماعية لها كيان اتصالي اجتماعي. بالإضافة لكونها أداة اتصال التي يستعملها المشتغلون في وسائل الاتصال واللغة. أيضا تضم جميع الجوانب الإعلامية المختلفة مثل الأخبار، الإعلام، التفسير أو الشرح، التوجيه أو الإرشاد، التسلية، الترفيه، التسويق، التعليم، والتنشئة الاجتماعية.

وفي عملية الاتصال الجماهيري تكون اللغة والرموز عبارة عن تبادل المعلومات والأفكار مع الآخرين.

وعليه فإن اللغة تقوم بتأدية وظائفها في عملية الاتصال في ثلاثة جوانب هي:

١-الوظيفة الإعلامية

تتمثل في استخدام اللغة في عملية توصيل المعلومات والحقائق من خلال وسائل الإعلام المختلفة التي تلعب دورا كبيرا وهاما في عملية الاتصال الإعلامية العامة.

٢-الوظيفة التعبيرية

أي استخدام اللغة لكي تعبر عن الفن والأدب، بهدف التعبير عن المشاعر الإنسانية أو تحريكها واتجاهات الفرد المستقبل للرسالة.

٣-الوظيفة الاجتماعية

عندما نستعمل ونستخدم اللغة في عملية إقناع جمهور المستقبلين لرسالة الاتصال، بأسلوب محدد أو وجهة نظر، أو دفعة لعمل شيء ما، من هنا نقول أن فهم لغة الاتصال يكمن في وظيفتها، والتي تعتبر مرآة تعكس الفكر أو أنها وسيلة للتعبير عن الأفكار وعملية توصيلها وتبادلها.

واللغة التي نحن بصدد الحديث عنها هي التي تعرض الأمور بصورة مبسطة والتي يسهل على الجماهير استيعابها وفهمها، بالإضافة لكونها تتمشى مع قيم المجتمع وعاداته وتقاليده.

في نهاية الأمر نقول أن الاتصال كعملية تفاعل لا يقتصر على المجتمع الإنساني وحده، ولكنه يوجد لدى الحيوانات والحشرات والطيور، إلا أن الإنسان هو الكائن الحي الوحيد الذي يقوم باستعمال الرموز بهدف الدلالة على المعاني أو التعبير عن أفكاره ومشاعره، وقد استطاع أن يقوم بتطوير الصيحات إلى لغة يمكن من خلالها التعبير عن أفكاره ومشاعره.

أنواع اللغات

بعض الباحثين في مجال اللغة والاتصال، يرون أن كلمة لغة يقصد بها اللغة اللفظية فقط، في نفس الوقت يعتقد البعض الآخر أن اللغة ليست فقط لفظية، هذا الاعتقاد يعتمد على أن كل أسلوب يعبر به الإنسان عن الأفكار والمشاعر التي تدور داخله تعتبر لغة قائمة بحد ذاتها، من هنا جاء اعتبارهم للغة اللفظية لغة، وأن الصورة لغة، والأجسام والموسيقى لغة. والرأي الأول يعتمد في الأساس على أن اللغة الحقيقية يجب أن تتوافر فيها ثلاث صفات وهذه الصفات هي:

١-أنها تتكون من حصيلة من المصطلحات والمفردات التي تحكم تركيبها أسس وأحكام معينة، التي تسمى بقواعد اللغة، وكل واحدة من هذه المفردات لها

معنى أو معاني معينة محددة، التي تمكن الإنسان أن يكــون مــن المفــردات وحسب الأسس والقوانين رموزا لها معنى جديد.

٢-كون مجموعة من المفردات لها نفس المعنى، هذا يعني أن الإنسان يستطيع أن يعبر عن أغلبية المعاني بطرق وأساليب مختلفة، هذا يعني أنه مــن الممكــن القيام بتعريف الرمز المفرد برموز أخرى إضافية.

٣-في معظم الأحيان يكون من الممكن أن يدل أكثر من رمز على نفس المعنــى الواحد، الباحثين الذين يعتبرون من أنصار هذا الــرأي يقولــون أن المعــاني المنقولة باللغة اللفظية تفهم بتتابع وتتالي الرموز اللفظية، هذا يعني فهم الجملــة عند قراءتها كلمة كلمة بترتيب كتابتها أو نطقها، هذا الرأي توصل إلــى أننــا لكي نعبر عن المعنى فإن هناك طريقتين:

الأول: هي الرموز اللفظية التي نسميها باللغة الحقيقية التي نتحدث بها.

الثاني: هي الرموز غير اللفظية التي لا تخضع لقواعد معينة أو متسلسلة ومتتابعــة كما هو الحال بالنسبة لتلك التي تحكم الرموز اللفظية.

أما الرأي الثاني الذي ذكر في البداية: فهو يعتمد في توضيــح اللغــة علــى وظيفة الرمز، وبما أن الرمز يعبر عن معنى أو معاني معينة نسميها لغة، هذه اللغة تسمى باللغة اللفظية، إذا كان الرمز لفظ يكتب أو ينطق، وعندمــا يكــون الرمــز صورة أو إشارة أو حركة، نطلق على هذه اللغة اسم اللغة غير اللفظية.

الاتصال عملية ترامز

كون الرموز لفظية، أو غير لفظية هذا لا يمنع وجود حقيقة واقعيــة التــي تقول، أن عملية الاتصال بأشكالها وأنماطها الكثيرة والمختلفة تتوقف على عمليــة انتقال الرموز وتبادلها بين الافراد، والجماعات المختلفة والمتشــابهة، لأن الفــرد (الإنسان) من الصعب عليه أن يقوم بنقل الأفكار العقلانية الموجودة لديه للآخريــن،

دون أن يكون هناك وسيط يعبر عن هذه الأفكار، التي من الممكن أن تبقى وتظل داخل رأس وصدر صاحبها ولا يستطيع أن يعرف عنها أي إنسان شيء دون القيام في تجسيدها عن طريق صوره، ومن إشارات أو حركات التي تنقل إلى المستقبل لكي يقوم بتلقيها ويعمل على فك رموزها ويستجيب لها ويرد عليها، هذا يعني أن الرمز هو الأساس الذي تقوم عليه عملية الاتصال حتى ولو تنوعت رسائله واختلفت طرقه وأساليبه.

الرمز والمعنى

المعاني لا توجد في الكلمات نفسها، وإنما توجد داخل الناس والأفراد المختلفين، أيضا المعاني لا توجد في الكلمات أو في الرموز، لأن المعاني لا تنقل والذي ينقل هو الرموز، الإنسان يتأثر بمنبه أو مثير من المنبهات أو المثيرات التي حوله ومن بينها الألفاظ ثم يستجيب لها وفقا لدلالتها بالنسبة له.

ومن هنا يأتي التفسير للاختلاف في استجابات عدد من الأفراد لألفاظ معينة ولو كان اللفظ يحمل معه معناه لما كانت اختلافات في الاستجابة، ولكن كل فرد يحاول أن يستجيب وفقا لدلالة اللفظ بالنسبة له.

ومثل هذه الدلالات تختلف من مجتمع لآخر ومن حضارة لأخرى، ومن مكان لآخر، ومن بلد لآخر، من هنا جاءت حتمية وجود الإطار الدلالي للمرسل والمستقبل، وذلك كي يكون المعنى الذي يثيره الرمز عند المستقبل يتماثل مع الرمز الذي يثيره المرسل أثناء عملية الإرسال.

الاتصال التصويري

قبل أن يعرف الإنسان اللغة ويحدد جوانبها المختلفة كانت الرسومات والإشارات المرئية تعتبر وسائل الاتصال الوحيدة المستعملة، ومعظم المعلومات الموجودة لدينا عن الحضارات السابقة وصلت إلينا عن طريق ما تبقى من الصور

والرسومات التي عثر عليها، وكانت بمثابة المصدر الأول المهم في هذا المجـــال. وتعتبر المرئيات المصدر الرئيسي والأساسي والمهم للخبرة المرئية، حيث نتعـرف على الأشياء بعد أن نشاهدها في الواقع أو عندما تكون ممثلة بالصور والرسـومات وعملية إدراكنا لمثل هذه المرئيات دائما يتبع لدرجة معينة عمليات مختلفة وليـــس مجرد عملية إدراك لما يدل عليه أو يرمز له.

إن عملية إدراك المعنى الرمزي لكلمة أو لمصطلح أو جملة يجب أن تصل إلى عملية تحليل لهذا الرمز وفهم معناه، وعملية الإدراك البصـــري تعتمــد علـــى وجود عناصر لها صفات خاصة التي تتعلق بالمنظر المرئي وهذه الصفات هي:

الأول: الشكل والبعد

طريقة وضع الظلال والخطوط في الفراغ يجب أن تؤدي أو تقـــود إلـــى وضع يمكن منه تحديد الشكل وأبعاد المنظر الذي يرى.

الثاني: الحجم

عملية الإدراك البصري للأحجام في معظـــم الأحيـــان يكـــون مصحـــوب بالالتباس وعدم الدقة في التحديد وذلك بسبب وجود علاقة بين الحجم الـــذي نحـــن بصدد إدراكه، والمسافة التي يوجد بها الجسم، هذا الالتبـــاس يوجـــد فـــي معظـــم الحالات التي تستخدم فيها الصورة والرسومات.

الثالث: التنظيم

كل منظر يضم عناصر مختلفة وتكون موزعة على مدى اتساع الرؤيـــــا، وعملية تنظيم عناصر الرؤيا هذه من الممكن أن تؤدي إلى تغيير طبيعـــــة الإدراك البصري، وفي النهاية إلى سوء الفهم، الذي هو الغاية أو الهدف من عملية النظـــر إلى الأشياء والصور المختلفة.

ومن الطبيعي أن هذا لا يتحقق إلا إذا وضعت العناصر المختلفة كل واحد في مكانه المناسب، وترابط مع بعضها البعض بقوة، لأن الصورة مثل الجملة تمامـــا تفقـد معناها إلا لم تكن كلماتها مترابطة ومناسبة.

الرابع: الاتجاه والتركيز

تعتبر عملية تركيز وتنظيم العناصر المرئية كخطوة واحـدة فـي عمليـة الترابط التي يقصد بها تسهيل عملية الفهم، والخطوة الأكثر أهمية هي التي لها صلة ومترابطة بمستوى الأهمية بالإضافة إلى ما يجب التركيز عليه.

الخامس: الزاوية

عندما نقوم بعملية تغيير لزاوية الرؤيا في معظم الأحيان نشـــاهد حـدوث تغير ملحوظ في المنظر الذي نريد أن نصوره.

حينما يقوم الفرد في عملية اتصال مع الأفراد الآخرين، فهو يقوم باستخدام رموز التي يخترعها هو بنفسه بهدف نقـــل المعلومـات أو المشـاعر والأفكـار الموجودة، هذه الرموز التي يستعملها من الممكن أن تكون لفظية أي وضعها فـي كلمات لغوية أو من الممكن أن تكون موضوعة على شكل مرئيات مثـل الصـور والرسوم.

وعلى أي حال هذه الرموز هي التي تتكون منها المادة الاتصالية ذاتها.

ثانيا: اتجاه الاتصال

كيف تتم عملية الاتصال

عندما يوجد فرد معين (مرسل) الذي توجـد لديـه فكـرة أو معلومـة أو مجموعة من الأفكار والمعلومات (رسالة أو رسائل) التي يريد أن يوصلـــها إلــى شخص أو فرد آخر (مستقبل) بهدف التأثير فيه، في مثل هذا الوضع يتوجب علـى

المرسل القيام بتحديد الفكرة أو الأفكار الموجودة لديه تحديدا دقيقا، كخطوة أولى يقوم بها في اتجاه تحقيق الهدف الذي يسعى اليه، كما ويجب عليه أن يجمع كل المعلومات التي لها علاقة بهذه الفكرة أو الأفكار ويضعها أو يصوغها في رموز معينة، أو أشكال معينة أو الاثنين معا أي أن يقوم بعملية ترجمة للفكرة أو الأفكار إلى رمز أو مجموعة من الرموز، التي ترسل بصيغة رسالة إلى المستقبل، وحينما تصل إلى حاسة أو أكثر من حواس المستقبل فهو يقوم بعملية فك (فهم) هذه الرموز التي تتضمنها الرسالة، هذا إذا كانت هذه الرسالة من مجال الخبرات المشتركة بين طرفي عملية الاتصال، المرسل والمستقبل، وبعد ذلك يخرج بفكرة، التي من الممكن أن تكون مماثلة لفكرة المرسل، هذا يعني أن الاتصال قد حدث بصورة ناجحة لأن المرسل والمستقبل أصبحت لديهم نفس الفكرة الأساسية التي قام بإرسالها المرسل.

وإذا حدث وكانت فكرة المستقبل غير الفكرة الموجودة عند المرسل، معنى ذلك أن الاتصال قد فشل، أي أن المرسل والمستقبل وكأنهم لم يقوموا بالاشتراك بنفس الفكرة، في مثل هذا الموقف من الممكن أن يكون سبب الفشل راجع لكون المرسل لم يقم بإعداد وصياغة الرسالة بالشكل الصحيح والمستوى المناسب لإدراك وفهم ومستوى المستقبل، هذا ومن الجهة الأخرى من الممكن أن يكون موضوع الرسالة بعيدا عن أفكاره ورغبات ومطالب المستقبل لذلك فهو لا يعيرها أهمية كافية ولا يعطيها الانتباه اللازم مما يؤدي إلى الفشل في محاولة الاتصال بين الطرفين.

وعملية الاتصال التي نتحدث عنها تحدث وتتم بواسطة نقل فكرة أو معلومة معينة بأسلوب واضح من جهة، ومدى استعداد الآخرين للقيام باستقبالها واستيعابها كما هو مطلوب، وتنفيذ مضمونها في نهاية الأمر بطريقة مفيدة وسريعة وقاطعة التي لا مجال للشك فيها، وذلك بعد التأكد والوثوق من مصدر المعلومات ومعرفة

المرسل الذي يقوم بعملية إرسال ونقل لهذه المعلومات والــرد عليـها بالأسـلوب المناسب والطريقة المجدية.

ويتم الاتصال على أنواعه وصوره بطريقة مباشرة وجها لوجه مثلما يحدث في المحادثات والمناقشات الكلامية، الخطب أو المؤتمرات العلميـة والاجتماعيـة والأحاديث الشفوية، وهنا نقول أن مما لا شك فيه أن طريقة المقابلة على أنواعـها المختلفة إذا كانت ناجحة تعتبر وسيلة مهمة لنجاح الفرد الذي يجيد استعمالها فـي عملية الاتصال الإداري، والمقابلة من إحدى شروطها الهامة وهو وجوب حدوثـها بتحديد موعد مسبق، وإتمامها في موعدها دون تأخير حتـى لا يشـعر الآخـرون بالمثل(١).

الاتصال في اتجاه واحد

من الممكن أن يكون الاتصال مفردا أو في اتجاه واحد أو فـي اتجـاهين. والاتصال في اتجاه واحد تنقل فيه المعلومات أو الأفكار من المصدر الـذي يقـوم بإعداد الرسالة وإرسالها إلى المستقبل أو مركز الإرسال، إلى المستقبل أو مركـز الاستقبال، بحيث يكون مركز الإرسال هو البعد الإيجابي بينما يكون موقف مركـز الاستقبال سليما تماما، بمعنى أن عملية التفاعل والتبادل تكاد تنعدم في مثـل هـذا النمط. أي أن هذا النمط يشير في بعض جوانبه إلى الاتصالات الجمعيـة، ومثـال على ذلك ما يحدث داخل غرفة الصف مع المعلمين التقليديين أو المحاضرين الذين يقفون في مركز الإرسال والأحداث يرسلون المعلومات أو التعليمات والمعرفة إلـى الطلاب، دون إعطائهم الفرصة للاشتراك في المحادثة أو المناقشة، هذا النوع مـن الاتصال في معظم الحالات يكون في اتجاه واحد، وفي معظم الأحيان والحـالات يطلق عليه اسم الاتصال الناقص لعدة أسباب مثل عدم اهتمامه بـالطرف الآخـر المتصل به، لذا فهو يعتبر سمة من سمات القيادة المتسلطة، لأنه يقوم على مخاطبة شخص لغيره، والغير ينصت فقط، لذلك فإن الأثر الذي يتركه ناقص لأنه يتجه إلى

اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبل دون أن تكون ردود فعل من جانب المستقبل، أي أن المستقبل في مثل هذه الحالة يعتبر مستمع فقط ولا يستطيع التعليق أو الإجابة لما يصل إليه من معلومات من قبل المرسل بمعنى آخر في مثل هذا النوع من الاتصال لا تكون تغذية عكسية التي تلعب دورا له أهمية كبيرة جدا، لأنها تخبر المرسل أو القائم بالاتصال بأن رسالته حظيت بالتفسير والقبول، ويمكن القول أن التغذية العكسية هي عبارة عن الرسالة التي يقوم المستقبل بإرسالها كرد فعل على رسالة المرسل وتكون في شكل أنساق لفظية أو حركية مثل قول نعم، أو هذا صحيح أو عملية هز الرأس بالموافقة والإيجاب أو رد فعل المستمعين بالوقوف أو القيام بالتصفيق بعد إنهاء المحاضرة أو الدرس.

نستنتج مما ذكر أن للتغذية العكسية أهمية كبيرة حيث بواسطتها ندرك ونعرف مدى وصول الرسالة وما هو مضمونها، وهل استطاع المستقبل أن يستوعبها أم أنه لم يستطع فهمها واستيعابها، لذلك يتوجب على القائم بالاتصال أن يكون حساسا لدرجة كبيرة بالنسبة للتغذية العكسية، حتى يحقق التفاعل والتوافق بينه وبين جمهوره، وذلك بأن يعدل وينقح من رسالته وفقا لما يلاحظ على جمهوره من ردود فعل مسموعة في حينه أو فيما بعد.

حدوث مثل هذه الأشياء بين المرسل والمستقبل يجعل مثل هذا النوع من الاتصال ناقص لأنه لا يعطي الفرصة لعملية الاتصال أن تكون متكاملة، تماما كما يحدث عند الاستماع إلى محادثة في التلفاز أو الإذاعة من موضوع معين مهم ولا تكون لديهم الفرصة والإمكانية للمناقشة والمحادثة والتعبير عن رأيهم بالنسبة لهذه المواضيع المثارة بالرغم من وجود وتوافر المعرفة والقدرة اللازمة لذلك.

وعليه نقول أن هذا النوع من الاتصال يكون مباشرا في حالات معينة وغير مباشر في حالات أخرى.

والاتصال المباشر في الاتصال الذي تكون فيه العلاقة بين المرسل والمستقبل علاقة مباشرة أي وجها لوجه، أي أنها هي الصورة التقليدية للاتصال في الحياة اليوميـــة، وهذا النوع من الاتصال يتم عن طريق الكلمات المنطوقـــة بيـــن أفـــراد الأســـرة والجيران والأصدقاء والمدرسين والطلاب والزملاء بالإضافــــة إلـــى الزيـــارات والمقابلات والاجتماعات والمؤتمرات.

أما الاتصال غير المباشر فهو ذلك الاتصال الذي يوجد عندما يدخل عنصر وسيط بين المرسل والمستقبل، مثل الاتصال التلفوني، أو الاتصـــال الجمـــاهيري، عندما يتحدث ويخاطب المرسل أفراد لا يعرفهم ولا يعرفونه معرفة شـــخصية، ولا يستطيع أن يحصل منهم على ما يؤكد رفضهم أو تقبلهم لرسالته، لأن اتصاله بـــهم غير مباشر أي أنه يستخدم رسائل اتصالية معينة التي لها تنظيم معقد ومكلف، وهي الوسائل المعروفة مثل وسائل الإعلام، الصحافة والمطبوعات، والإذاعة والتلفـــاز، الصور، الأفلام، الشرائح، الرحلات، الأغاني، الخ.

الاتصال في اتجاهين

الاتصال من هذا النوع يدعى أيضا اتصال مزدوج، حيث يبدأ من طـــرف ويتجه إلى الطرف الآخر، ثم يرجع من الطرف الثاني إلى الأول مرة أخرى، حيث يعطي الطرف الأول الأمر أو المعلومات والتعليمات التي يريدها والثاني الذي يتلقى هذه التعليمات والمعلومات، يستجيب أو يقوم بالاستفسار عن هذه المعلومات، وهكذا يدور الحوار والمناقشة بين الطرفين، وهذا النوع من الاتصال يعتبر من صفـــات وخصائص القيادة التي تقوم على المشاورة وإعطاء الحق في الحديث والمشـــاركة، أي يهمها عملية تبادل المعلومات مع أفراد الشعب.

ويدعى هذا النوع من الاتصال بالاتصال الكامل لأنه يعطي الفرصة الكافية للمرسل والمستقبل للمحادثة والمناقشة والتعبير عن رأيهم على ضوء المعلومـــات التي أرسلها المرسل وأستقبلها المتلقي المستقبل، أي أنها توجد عملية تبـــادل فـــي

الأفكار أكثر منها انتقالا، وعملية تبادل في المعلومات الذي أساسها المرسل، ويشترك معه فيها المستقبل بعد سماعها وفهمها، ببساطة عملية تفاعل مستمر ونستطيع أن نقول أن هذا النمط من الاتصال يشير إلى الاتصالات التي تحدث بين الأشخاص في جميع مجالات الحياة اليومية، إن في هذا النوع من الاتصال تتوفر جميع عناصر عملية الاتصال وخصوصا التغذية العكسية أو رجع الصدى، وهذا يعني أن المرسل يستطيع التأكد من أن الرسالة التي يرسلها أو إرسالها وصلت إلى المستقبل واستطاع أن يفهمها ويستوعب ما جاء بها، يعني أن عملية الاتصال هي عملية تفاعل ونقل الأفكار بصورة ناجحة ومثمرة بين طرفي عملية الاتصال أي من المرسل إلى المستقبل وبالعكس.

ومن هذه الاتصالات محادثات المعلم المبدع، والذي يسعى إلى العمل بكل أسلوب جديد مع طلابه، حيث تقوم هذه المحادثات على الإسماع والاستماع، والتي أساسها عملية الاستماع والانصات، أو المدير مع المعلمين حيث تتاح الفرصة هنا لكل طرف من أطراف عملية الاتصال أن يقوم بالمناقشة والاستفسار وإعطاء الرأي عما يدور معه أو حوله من مناقشة واحداث، طبيعي أن مثل هذا الوضع يتعلق بشخصية المدير إذا كان يميل إلى الديمقراطية وإعطاء الحرية أم عكس ذلك، ويتعلق أيضا بشخصية المعلم أو المعلمين الذين يعملون معه هل لديهم الثقة بالنفس أم هم عديمي الثقة والمقدرة على المواجهة.

واعتمادا على ما ذكر نقول أن عملية الاتصال في اتجاهين من الممكن أن تكون مباشرة إذا أعطيت فيها الفرصة الكافية، أو غير مباشرة إذا لم تعط فيها فرصة بأي شكل من الأشكال.

والتفاعل الذي يحدث بين طرفين ويسوده جو هادئ ومستقر يعتبر من أهم العوامل التي تساعد على نجاح عملية الاتصال، أضف إلى ذلك أن هذا النوع من الاتصال يمكن كل من المرسل والمستقبل القيام بتبادل الأماكن أي المرسل يصبح

مستقبل والمستقبل يصبح مرسل، وهذا التغير في الأدوار يستمر طوال فترة الاتصال، ونحن عندما نحاول الاتصال فإننا نحاول أن نؤسس اشتراكا مع شخص أو مجموعة من الأشخاص هذا الاشتراك يكون في المعلومات أو الأفكار أو الاتجاهات.

وعملية انتقال المعاني بين الأفراد هي التي تحدد العملية الاجتماعية التي تحدث بينهما. كما أنها تحدد جميع الأشكال المجتمعية، حيث يصبح بقاء الحياة الاجتماعية واستمرارها متوقفا على انتقال الرموز ذات المعاني وعملية تبادلها بين أفراد المجتمع، بالإضافة لكون جميع أوجه النشاط الجماعية تتوقف على الخبرات المشتركة من المعاني.

الاتصال الفردي والاتصال المزدوج

بمقارنة هذين النوعين من الاتصال يتضح لنا أن لكل نوع من الاتصال صفات وخصائص مميزة التي تجعله ينفرد ويميز عن النوع الآخر، أو يلتقي معه في بعض الصفات ومنها ما يلي:

١-أن الاتصال من طرف واحد (الفردي) يعتبر من أنواع الاتصال السريعة أي أنه أسرع من الاتصال الذي له جهتين (المزدوج).

٢-الاتصال من جهتين، طرفين أو المزدوج يكون أكثر دقة من الاتصال الفردي، لأن المعلومات فيه تتناقش من قبل المرسل والمستقبل أو المستقبلين، أي أنه يؤدي إلى وجود التغذية العكسية التي تدل على استيعاب صحيح للمعلومات أو وجود بعض الخلل فيها مما يعطي الفرصة للمرسل بتصحيح المعلومات غير الدقيقة، أي القيام بعملية إعادة للرسالة التي يريد القيام في إرسالها.

٣-في عملية الاتصال المزدوج يكون المستقبلون أكثر ثقة بانفسهم ويستطيعون القيام بالحكم على الخطأ والصواب في جميع المعلومات التي تصلهم أو ترسل

إليهم وذلك لكونهم طرف في عملية الاتصال، ويتوجب عليهم القيام بالمشاركة الفعالة، بالإضافة لكون الخبرة في هذه المعلومات مشتركة للطرفين.

٤-في بعض الأحيان يشعر المرسل في الاتصال المزدوج أنه موضع هجوم لأن المستقبلين قد تكون لديهم ملاحظات معينة من الرسالة أو المادة التي يقوم المرسل بعملية إرسالها، وعن الأسلوب الذي يرسل فيه.

٥-الاتصال المفرد يظهر وكأنه أقل دقة ولا يسمح بالمناقشة، ولا يعطي الفرصة للمحادثة والاستفسار، ويؤدي إلى فقدان الثقة بالنفس عند الطرف الآخر، الذي يقوم بعملية الاستقبال.

٦-تعتبر طريقة الاتصال من طرفين، طريقة صاخبة وتقريبا غير منظمة لأن الأفراد يقومون بمقاطعة المرسل وبعضهم البعض، كما يحدث أثناء الدروس التي تقوم على المحادثة والمناقشة، بالمقابل تعتبر طريقة الاتصال المنفرد منظمة أكثر، بالرغم من كون الاتصال فيها أقل دقة.

في نهاية الأمر نستطيع أن نقول أن الاتصال أداة أولية لأحداث تغير في السلوك الفردي والجماعي في جميع النواحي والجوانب المختلفة للحياة.

الشروط المؤثرة في الاتصال

هناك أربعة شروط أساسية وهامة لضمان عملية التأثير في الاتصال وهي:

١-يجب أن يكون في عملية الاتصال طرفين (مرسل ومستقبل)، لكي يحدث التأثير والتفاعل بين الطرفين، لأن حدوث الاتصال من طرف المرسل فقط يفقد لحد معين من التأثير وتلقي التغذية العكسية.

٢-الاتصال لا يقتصر على مجرد الاستقبال من الطرف الثاني للعملية التي ترسل إليها الرسالة ويجب أن تكون هناك خطوة ثانية هي الفهم، أي فهم المستقبل ما

يؤيد ويعني المرسل والقائم بالاتصال من الممكن أن يعمل على جعل الآخرين يستمعون إليه ولكن لا يستطيع أن يجعلهم يفهمونه.

٣-يجب أن لا تكون هناك حواجز وعوائق عملية وطبيعية، أو سيكلوجية التي من الممكن أن تمنع عملية الاتصال بين هيئة وأخرى، ومن الواضح أنه تحت تأثير هذه الظروف لا يستطيع المسؤول أن يقود رجاله، كما أنهم لا يستطيعون أن يتبعوه، لأنه لا توجد أي وسيلة التي عن طريقها وبمساعدتها يستطيع العامل معرفة ما يريده المسؤول عن طريق ما يصدر عنه من نشرات أو قيامه باتصال معهم، وكذلك الأمر بالنسبة للمدير في المدرسة الذي لا يستطيع معرفة ما يريده المعلم، إذا لا يستمع إليه وترسل إليه منه رسائل واضحة وليس فقط مجرد نظرات أو رسائل مكتوبة دون شرح أو توضيح يجعل من عملية المعرفة سهلة وبسيطة، بالإضافة إلى أن المدير لا يستطيع إثارة دافعية من يعملون معه لأنه لا يتصل بهم اتصالا مباشرا في معظم الاحيان، وفي بعض الأحيان يكون للمدير اتصالا مباشرا مع العاملين معه كما يحدث في مجال التربية والتعليم.

إن عملية الاتصال بسبب هذه الحواجز تكون غير فعالة، بالإضافة إلى أنها تؤدي للفهم الناقص، والشيء الذي يفتقر إلى الأمن، يؤدي إلى وجود الصراع وعدم القدرة على اتخاذ القرارات ومن المؤكد أن الاتصال الناقص وغير الكامل يؤدي إلى جميع هذه النتائج، وفقط عند إزالة هذه الحواجز يمكن القيام بالاتصال الجيد والعمل المشترك.

٤- الاتصال الجيد يميل إلى تشجيع العمل وتحسين الاتجاهات، وعندما يزداد فيه التأثير والأثر.

الاتصال الجيد حسب جمعية الأعمال الأمريكية

American Management Association

١-حاول توضيح آرائك قبل الاتصال

عملية تحليل المشكلة أو الفكرة التي تريد أن تنقلها إلى الناس تحليل كاف يزيد من وضوحها، وهذه تعتبر الخطوة الأولى نحو الاتصال الفعال، ويجب عدم البدء بالكلام والمحادثة قبل أن تبدأ التفكير، إن أغلب فشل الاتصالات الإدارية في المؤسسات والمنظمات المختلفة ينجم عن عدم كفاية التخطيط الجيد الذي يأخذ في الحسبان أهداف واتجاهات من يتلقون الرسائل وسيتأثرون بعملية الاتصال.

٢-تحقق من هدفك الحقيقي في الاتصال

على القائم بالاتصال (المرسل)، أن يسأل نفسه بصورة دائمة، ماذا يريد تحقيقه؟ هل هدفه الحصول على المعلومات؟ أو نقل هذه المعلومات إلى الأطراف المعنية؟ أو البدء في عملية جديدة؟ أم محاولة تغير اتجاهات شخص آخر؟ وعندما يتحدد الهدف النهائي والحقيقي الذي يقف من وراء عملية الاتصال يبدأ الفرد في البحث عن استخدام اللغة المناسبة والمدخل الملائم لتحقيق هذا الهدف، وإذا أدى التحديد إلى تقليل الأهداف، يؤدي هذا إلى تركيز وتكثيف عملية الاتصال، مما يزيد من احتمالات النجاح في النهاية.

٣-خلال الاتصال تذكر دوما الظروف الطبيعية والإنسانية

المعنى الذي نقصده يمكن أن ينقل بالكلمات ودون كلمات، لأنها توجد عوامل أخرى كثيرة تؤثر في حدوث عملية الاتصال، لذا على الإداري الناجح أو من يقوم بالاتصال أن يكون حساسا للظروف التي يتم خلالها الاتصال، بالإضافة لكونه ممكن التطبيق في البيئة التي يتم خلالها أو فيها.

٤-استشر الآخرين قدر المستطاع قبل تخطيط الاتصال

عملية تخطيط الاتصال من الصعب والمستحيل أن يستطيع القيام بها فرد واحد، لذا فإن مساهمة ومساعدة الآخرين في التخطيط أو الكشف عن الحقائق التي يعتمد عليها القائم بالاستشارة، من المحتمل أن تمد اتصال القائم بالاتصال بعمق وموضوعية أكبر وأفضل، بالإضافة إلى أن المساعدين في التخطيط سوف يمنحون الموضوع تأييدهم الإيجابي.

٥-على القائم بالاتصال الحرص على نبرات صوته خلال الاتصال مثل الحرص على موضوعه

لنبرات الصوت وللتعبيرات التي ترسم على وجه القائم بالاتصال عندما يبدأ العملية دلالات تشير إلى مدى تقبله لاستجابة الآخرين أو رفضها، وهذه العوامل لها آثار بعيدة المدى على الشخص الذي يجري الاتصال معه، وحين القيام بعملية تحليل لهذه العوامل فإنها تترك آثارا سيئة، وعندما يحسن استعمالها يتقبل المستمع للرسالة أكثر من موضوع الرسالة نفسه.

٦-على المرسل اغتنام الفرصة للقيام بنقل شيئا له فائدة أو قيمة لمن تخاطبه

إن مراعاة وجهة نظر وحاجات الشخص الآخر في عملية الاتصال، في معظم الوقت تشجع هذا الشخص على الاستجابة لأفكار الطرف الأول لعملية الاتصال أي المرسل، وتجعله يتقبل التعليمات التي يرسلها إلى المستقبل في الطرف الثاني، لأن العاملين في المؤسسات والمنظمات المختلفة في الغالب يميلون للاستجابة للمطالب، وتعليمات الرئيس أو المدير الذي يهتم برغباتهم ومطالبهم.

٧-على المرسل متابعة الاتصال الذي يقوم به

من الممكن أن تضيع الجهود المبذولة في عملية الاتصال دون أن نعرف مدى ومقدار نجاحنا في التعبير عن المعنى والغرض الحقيقي الذي نحن بصدد

الاتصال من أجله، وإذا لم نقم بمتابعة عملية الاتصال فلا نستطيع أن نعرف مدى هذا النجاح الذي نسعى إليه، وتحقيق المتابعة عن طريق توجيه عدة أسئلة خاصة، وتشجيع الأشخاص المتصل بهم للتعبير عن رد الفعل لهذه الأسئلة ولتأثير عملية الاتصال.

٨-حين الاتصال يجب الاهتمام بالغد مثل الحاضر

الاتصال يحضر ويعمل من أجل مقابلة احتياجات الظروف الحالية، أولا وقبل كل شيء، لذا يجب أن يخطط حسب ما يتفق مع الظروف السابقة التي تعمل على بقاء الترابط أمام خيال من تتصل بهم، وأهم من كل هذا هو أن يكون الاتصال مرتبطا مع الأهداف والمصالح في الأمد الطويل والبعيد.

٩-تأكد من أن أفعالك تتفق مع اتصالاتك

أفضل أنواع الاتصال هو ما نفعله وليس ما نقوله عندما تختلف أقوال الفرد عن أفعاله واتجاهاته فان الناس سوف يسقطون هذه الأقوال من حسابهم، وفي بعض الأحيان، يعتبرونها محاولة لتحليلهم، هذا يعني أن العمليات القيادية الناجحة تخدم الاتصال أكثر من كل كلام فتصبح، إذا ظهرت بصورة مباشرة مثل تحديد المسؤولية وإعطاء سلطات مناسبة والمكافآت على الجهود التي تبذل.

١٠- علينا أن نتعلم كيف ننصت ونصغي جيدا

في أغلب الأحيان عند البدء في الكلام نتوقف عن عملية الإنصات والإصغاء أي أننا لا نتفاعل مع الاتجاهات وحركات الشخص الآخر، وهذه الأمور والجوانب لا يعبر عنها بالكلام، وعندما يحاول غيرنا الاتصال بنا، فنحن جميعا نقصر في المتابعة والإنصات وعملية الإصغاء Listening هي إحدى المهارات الهامة والصعبة والمهمة دائما في الاتصال، ويجب علينا أن نصغي إصغاء تاما إذا أردنا أن نفهم ما يريد الفرد الذي يتصل بنا.

أثر عملية الاتصال

حينما يتحدث فرد لآخر، تحدث نتيجة لهذه العملية أشياء كثيرة ومعينة، وتكون وراء هذا التحدث أفكار ومواضيع ورغبات ومطالب مختلفة مثل: الشخص (الفرد) الأول يقوم بعملية التحدث إلى الشخص الثاني عن شيء معين، أي أن العملية لها موضوع أو مضمون لأنهما يتحدثان عن شيء يخص الاثنين.

بالإضافة إلى ذلك تحدث أشياء أخرى، غير التي ذكرت وهذه الأشياء تحدث عندما يقوم الفرد الأول بالتحدث إلى التالي، بعض هذه المحادثات تجري في وجود كمية كبيرة من الضوضاء، والبعض الآخر يحدث في جو هادئ، ومن الطبيعي أن يكون فرق بين الحالتين، الذي يتجلى بالنتائج التي تصل إليها من الحالتين.

والضوضاء التي نقصدها هنا هي تلك الأشياء التي تتدخل في عملية الارسال، وفي معظم الأحيان تكون عوامل التشويش نفسية، مثل كون الشخص الثاني يفكر في شيء آخر، يشغله عن مواصلة الاستماع لما يقوله الشخص الأول أو من الممكن أن يكون الشخص الثاني في حالة خوف وتوتر من الأول، بحيث يكون من الصعب عليه أن يستمع لما يقوله الأول استماع فعال.

بالإضافة إلى بعدي المضمون والتشويش في المحادثة بين الشخص الأول والثاني أي المرسل والمستقبل، يوجد طرف ثالث ألا وهو وسيلة أو قناة الاتصال حيث في الكثير من الحالات وبالذات في المنظمات يقوم بالتوسط فيها أشخاص آخرون، أي أن الشخص الأول يستطيع التحدث إلى الثاني فقط عن طريق عامل ثالث أو رابع.

وهناك بعد آخر من أبعاد العملية يجب أن يذكر ألا وهو اتجاه الاتصال وهل هو من نوع الاتجاه الواحد أو الاتجاهين، لأنه من الممكن أن يتحدث الطرف

الأول أي المرسل إلى الطرف الثاني أي المستقبل بالطريقة التي يتحدث فيها المرسل إلى المستقبل أو بالطريقة أو الاتجاه الآخر المستقبل إلى المرسل أي أن الطرف الأول (المرسل) يستطيع التحدث إلى الطرف الثاني المستقبل في حين أن الطرف الثاني يصغي له، وهذا ما نطلق عليه الاتصال من طرف واحد أو أن الطرف الأول المرسل يتكلم والطرف الثاني المستقبل يمكن أن يتكلم ويرد عليه، وهذا هو الاتصال الذي نسميه اتصال من الاتجاهين.

ثالثا: الاتصالات بين الأفراد

الاتصالات بين الأفراد داخل المنظمات وفي الحياة العامة واليومية، تتكون بشكل مباشر أو في إطار جماعة، ولا يمكن أن يحدث تفاعل بين سلوك الأفراد دون حدوث اتصالات بينهم، وهذه الاتصالات بطبيعة الأمر تحدث بينهم نوعا من الترابط أو الانتماء.

والكثير من المشاكل التي تنشأ عندما يحاول الأفراد الاتصال مع بعضهم، سببها الفروق أو الاختلافات الإدراكية من جانب، والاختلافات في نمط ربط أنفسهم بالآخرين أو الانتماء إليهم، ومعروف أن كل فرد أو مدير يدرك العالم من حوله على أساس خبراته وشخصيته، واتجاهاته وميوله، والمنظار الذي يرى فيه الآخرين وهذه الجوانب جميعها أساسها ومصدرها التنشئة التي مر بها في مراحل حياته المختلفة، بالإضافة إلى أن الطريق التي يربط بها الفرد أو المدير نفسه مع بيئته أو التي ينتمي إليها ويتعلم منها، تتوقف على ما يصله أو ينقله من بيانات، وطريقة الحصول على بيانات تعتمد على كيفية ربط الشخص نفسه مع مصدرين هامين للبيانات وهما ذاته والآخرين.

وحينما نقول ذاته نقصد البيانات التي يكون الفرد هـو مصدرهـا، سـواء خرجت منه هو، أو هو بنفسه قام بالحصول عليها، وجمعها لأنها مهمة بالنسبة لـه وتخدم جوانب مختلفة لديه.

أما بالنسبة للآخرين فالمقصود منها أن الآخرين هم مصدر البيانات أو هـم الذين يقومون بنقلها وإيصالها إلى الجهات والجوانب المعينة التي تستفيد منـها أو تستعملها في المواقف المختلفة والخاصة.

وبما أن معظم العلاقات بين الأفراد تنطوي وتقوم على اتصالات مختلفـة، وأشكال وأنواع واتجاهات متغيرة، وذلك حسب الموقف الاجتماعي الذي يوجـد أو يقف فيه الأفراد، فإن هذا يظهر أهمية الطريقة التي يفضل الفرد أن ينتمي أو يرتبط بها بالآخرين أو ما يطلق عليه أنماط العلاقات بين الأفراد Interpersonal styles، والأفراد يختلفون اختلافا كبيرا وواضحا من حيث قدراتهم على الاتصال من ناحية ومن حيث الفرص الاتصالية السانحة أمامهم من ناحية أخرى.

أنماط العلاقات بين الأفراد

هي الطريقة التي يفضل أن ينتمي أو يرتبط بها بالآخرين، لأنـها تناسـب حاجاته، رغباته، ميوله وشخصيته، والفرد أو الآخرين من المؤكد أو المفروض أن تكون لديه بيانات ومعلومات التي تساعده على اتخاذ القرارات الصحيحة، في عملية التعرف أو الانضمام أو التقارب من الآخرين، ولكن هذه البيانـات أو المعلومـات ليست كاملة في مثل هذا الوضع من الممكن القيام في توضيح الحـالات المختلفـة لمعرفة، وعدم معرفة البيانات المتعلقة بالموقف ولتوضيح هـذا الجـانب سـوف نستعين بشكل يساعدنا على معرفة وفهم مثل هذه المواقف، وفي هذا الشكل تظـهر أربعة مناطق مميزة من البيانات المعروفة وغير المعروفة للفرد الذي يقوم بعمليـة

الاتصال بـــالآخرين، وهــذا الشــكل الخــاص أو التقســيم يطلــق عليــه اســم Johari Window [1]نسبة الى الباحثين الذين توصلوا إليه وتحدثوا عنه لأول مرة.

أقل ◄------------► أكثر

أقل	منطقة الوضوح أو النشاط الحر	المنطقة السوداء أو العمياء	معروف للآخرين
أكثر	منطقة القناع	منطقة المجهول	غير معروف للآخرين
	معروف لشخص	غير معروف للشخص	

١-منطقة الوضوح والنشاط الحر

تعتبر هذه المنطقة أفضل المناطق ملائمة ومناسبة لقيام وحدوث العلاقـــات والاتصالات الفعالة بين الأفراد على اختلاف رغباتهم وميولهم وشخصياتهم، حيـث فيها تكون جميع المعلومات الضرورية واللازمة لعملية القيـــام باتصـــالات فعالـــة معروفة وواضحة للطرفين (طرفي الاتصال، المتصل والمتصل به)، ولكي نضمـن حدوث الاتصال بين الأفراد في هذه المنطقة يجب أن توجد وتتوفر نفس المشـــاعر والرغبة والمعلومات والافتراضات لدى الطرفين.

وجميع هذه الصفات والجوانب لها المكانة المهمة والخاصة، التي بدونـــها من الصعب حدوث الاتصال بصورة صحيحة ومتكاملة ومثمرة، هذا يعني أنه مــن الممكن حدوث الاتصال ولكن هذا الاتصال يكون ناقصا وغير كامل، وطبيعـــي أن يكون غير مثمر أو فعال، وبما أن هذه المنطقة هي منطقة الفـــهم المشـــترك بيـــن الأفراد، هذا يعني أنه كلما كانت هذه المنطقة أكبر وأوسع أدى هذا إلى أن تكـــون

---

(١) Lutf, J. (1961). The Johari Window "Human Relations and Training", New Jan.

الاتصالات أكثر فاعلية ووضوح لجميع الأفراد مجدية نافعة ومحققة للغايات المنشودة منها.

المنطقة السوداء أو العمياء Blind Spot

اسم هذه المنطقة يعني الغموض وعدم الوضوح الكافي، ويوحي بشيء من عدم المعرفة عن الموجود فيها أو الذي يضع نفسه في مثل هذا الاطار، وهي تظهر عندما تكون البيانات المتعلقة بالموقف الاتصالي معروفة للآخرين، معرفة واضحة وتامة، ولكنها غير معروفة للفرد الذي يقوم بالاتصال، مثل هذا الوضع ينتج عنه وجود منطقة عمياء أو سوداء بالنسبة لهذا الشخص، أي أنه لا يرى ولا يدرك ما يدور حوله ولا يعرف في أي وضع هو موجود، والسبب في وجود وضع مثل هذا، هو أن هذا الشخص أو الفرد لا يستطيع أن يفهم سلوك وقرارات الآخرين وذلك لعدم معرفته بالمعلومات التي بنيت عليها القرارات أو قام عليها هذا السلوك.

ومما يميز الآخرين في مثل هذا الموقف قدرتهم على معرفة مشاعرهم وردود الفعل التي تصدر منهم، وكنتيجة مباشرة لمثل هذا الوضع فإن العلاقات والاتصالات بين الأفراد لا بد وأن تواجه وتصطدم في مشاكل وصعوبات.

منطقة القناع Facade

الاسم يوحي بعدم الوضوح والمعرفة التامة، أي إخفاء وعدم إظهار الحقيقة للآخرين لسبب من الأسباب في هذه المنطقة تكون المعلومات والبيانات معروفة وواضحة للشخص الذي يقوم بالاتصال، ومجهولة وغير معروفة أو واضحة بالنسبة للآخرين، وهذا بدوره يعني إمكانية ظهور واجهة مزيفة وغير حقيقية أو تصرف متخف من خلف قناع، لأن المعلومات والبيانات التي نحتفظ بها لأنفسنا بدافع الخوف أو لأنها تعطينا الشعور بالقوة أمام الآخرين أو منهم، أو لأي سبب آخر في نهاية الأمر تخلق قناعا يمثل جبهة واقية تؤدي وظيفة دفاعية للشخص أمام الآخرين

وفي المواقف الاجتماعية الاتصالية التي نقف بها في حياتنا اليومية العامة أو المهنية والعملية بكل ما فيها من مواقف وقرارات وتحديات.

وهذه المنطقة تعتبر في غاية الخطورة والضرر، إذا انطوت على مواقف معينة وخاصة التي لها أهمية كبيرة من قبل فرد مرؤوس الذي يعرف ولديه معلومات كثيرة ورئيس أو مسؤول مباشر لا يعرف بتاتا، أو معلوماته سطحية وقليلة، وهذه المنطقة تتشابه مع المنطقة العمياء في أنها تصغر وتقلل من منطقة الوضوح، وتخفض وتقلل من فرص حدوث الاتصالات الفعالة.

منطقة المجهول Unknown

من الاسم نستطيع أن نعرف للوهلة الأولى أن هناك شيئا مفقودا وغير معروف أو مفهوم بصورة عامة وللجميع، أي لا أحد لديه معلومات عنه، وعندما نبحث ونحقق في الأمر نصل إلى القناعة أن هذه المنطقة تظهر عندما تكون المعلومات المتعلقة والمرتبطة بالموقف الاجتماعي الاتصالي غير معروفة للشخص القائم بالاتصال، وغير معروفة للأشخاص الآخرين، أي أن الجميع في مثل هذا الموقف لا يفهموا بعضهم البعض في مثل هذه الحالة يكون من السهل إدراك مدى ضعف عملية الاتصالات وعدم تحقيقها للأهداف والمطالب منها، ولكن الفرد يستطيع أن يقوم بتحسين اتصالاته وتحقيق أهدافها مع الآخرين إذا قام باستخدام ما يسمى بالتعرض والتغذية العكسية.

١. التعرض Exposure

تتطلب زيادة منطقة الوضوح وذلك عن طريق محاولة تخفيض وتقليص منطقة القناع، ويحدث ذلك عندما يكون الشخص صريحا وأمينا في مشاركة الآخرين، فيما يوجد لديه من معلومات وبيانات تفيد الآخرين في عملية الاتصال والمواقف الاجتماعية، وهذه العملية التي نتحدث عنها والتي يستخدمها الشخص

لزيادة البيانات المعروفة للآخرين تعرف بالتعرض لأنها في بعض الأحيان تجعل الشخص معرضا للهجوم أو الانتقاد Vulnerable.

التغذية العكسية

عندما لا تتوافر للشخص المعرفة والفهم، من الممكن تحقيق الاتصالات الفعالة عن طريق التغذية العكسية من الذين يعرفون، أي أن الذين يملكون المعرفة والفهم والمعلومات الواضحة والبيانات الخاصة في موقف من المواقف، ردود فعلهم للاتصالات تساعد الآخرين الذين لا تتوفر لديهم مثل هذه الجوانب، ولكي نحقق هذا الجانب يجب أن نقوم بتخفيض وتقليص المنطقة السوداء، وهذا يحدث عن طريق زيادة مماثلة لمنطقة الوضوح، واستخدام التغذية العكسية يتوقف على مدى استعداد الفرد أن يسمعها والآخرين أن يقولونها.

والنتيجة الواضحة من ذلك في أن الشخص يملك القدرة في السيطرة على توفير التعرض أكثر مما هو بالنسبة للتغذية العكسية، وذلك لكون الحصول على التغذية العكسية يتوقف على مدى التعاون الفعال من جانب الآخرين، في الوقت الذي يتطلب التعرض وجود أو حدوث السلوك النشط من جانب الشخص القائم بالاتصال، والإنصات والإصغاء السلبي من جانب الآخرين.

الأنماط الإدارية وأنماط العلاقات بين الأفراد

١-النمط الأول

هذا النمط من الأنماط الموجودة ويضم المديرين الذين لا يستخدمون التعرض أو التغذية العكسية، حيث في هذا النمط تعتبر منطقة المجهول أوسع المناطق بسبب عدم رغبتهم في زيادة مساحة منطقة معرفتهم أو معرفة الآخرين، أي أن المديرين في هذا النمط يفضلون الغموض وعدم التعرف الزائد على العاملين والمتواجدين تحت إمرتهم، بمعنى آخر يفضل هؤلاء المديرون أن يكونوا مجهولين

وغير واضحين أو معروفين بالنسبة للآخرين، وهذا النوع من المديرين يظهر نوع من القلق والعداء، بالإضافة إلى مظاهر الانعزال، والفتور نحو الآخرين، التي تظهر عليهم بصورة واضحة، القلق والعداء الذي يظهرونه من الممكن أن يكون سببها عدم الثقة بالنفس والشخصية الضعيفة، التي لا يستطيع معها مواجهة الآخرين، أو من الممكن لكونهم لا يثقون بالآخرين، لذلك يفضلون عدم الاقتراب منهم، أو عدم تقريبهم منهم، وذلك للحفاظ على أنفسهم والوقاية مما يمكن أن يقومون به من أعمال ضدهم، وإذا كان هؤلاء المديرون كثيرون في هذه المنطقة فمن المتوقع أن تتصف الاتصالات بين الأفراد بعدم الفاعلية والفتور، والافتقار إلى الإبداع والابتكار، من جانب الأفراد لأنهم لا يشعرون بالأمان أو الاطمئنان أو أنهم لا يشعرون بوجود مقابل أو دافع يدفعهم لعمل ذلك، هذا النمط من المديرين يدعى النمط الاوتوقراطي أو المتسلط الذي يفرض ما يريد (حتى ولو كان غير صحيح) دون مناقشة أو إتاحة الفرصة للآخرين بالقبول أو الرفض، أيضا ينطبق هذا الحديث على الأفراد بصورة عامة وفي أماكنهم المختلفة.

٢-النمط الثاني

المديرون الموجودون في هذا النمط يرغبون في تحقيق درجة معينة من عملية إشباع علاقتهم المباشرة أو غير المباشرة مع الأفراد الذين يعملون تحت إمرتهم، أو في إطار مسؤوليتهم المباشرة، ولكن بسبب شخصياتهم الخاصة واتجاهاتهم وميولهم لا يميلون إلى التعبير عن مشاعرهم، وعواطفهم وما يدور في داخلهم من أحاسيس بصورة صريحة، لذا فهم لا يستخدمون التعرض ويعتمدون على التغذية العكسية، الأمر الذي يجعل من منطقة القناع هي الصفة الأساسية والسائدة، والتي تحكم تصرفات هؤلاء المديرين وتسير بصورة مسيطرة للعلاقات بين الأفراد، ولذلك وبسبب أفراد المديرين في استخدام التغذية العكسية على حساب التعرض في مثل هذا الوضع من الممكن أن يكون رد فعل المرؤوسين مبني على

عدم الثقة في مثل هؤلاء المديرون، وذلك لأنهم يدركون إدراك تام قيامهم في إخفاء أفكارهم وآرائهم الحقيقية.

من الممكن أن يكون السبب لمثل هذا الوضع هو ضعف المديرين وعدم قدرتهم على الإفصاح عن آرائهم وأفكارهم بصورة واضحة لخوفهم من عدم السيطرة وضبط زمام الأمور، لذا فهم يفضلون أن تكون تصرفاتهم وعلاقاتهم قائمة على جانب معين من الغموض والاختفاء وراء قناع وذلك لضمان استمرارية القيام بأعماله بصورة التي تظهره كما يرغب ويفضل أن يظهر به أمام العاملين معه أو تحت إدارته، أيضا ينطبق ما ذكر على جميع الأفراد في الحياة العادية اليومية أو أماكن العمل.

٣-النمط الثالث

المديرون يعتقدون ويفكرون أن آرائهم ومعتقداتهم وأفكارهم لها أهمية وقيمة خاصة التي تفوق آراء وأفكار الآخرين المتواجدين معه وحوله، أو يعملون تحت قيادته ومسؤوليته، حيث يعتقد هؤلاء المديرون أن معتقدات وآراء الآخرين أهميتها قليلة أو تكاد لا تذكر أو لا وجود لها، لذا فهم يستخدمون التعرض على حساب التغذية العكسية، وهذا يعني اتساع المنطقة السوداء، أي الجوانب التي لا يعرفها الآخرون عن المديرين، ويلجأ المديرون إلى إيجاد المنطقة السوداء حتى يبقون في وضع أو جانب من الغموض وحتى يشعرون الآخرين بأهميتهم وأهمية آرائهم وأفكارهم، ولكن المرؤوسين سرعان ما يكتشفون أن هؤلاء المديرين ليسوا راغبين في الاتصال المتبادل، وأنهم يقومون بالإخبار عن ما يرون أو عن القرارات التي صدرت، ونتيجة لذلك فان المرؤوسين الذين يعملون مع هذه النوعية من المديرين عادة يشعرون بعدم الأمان والاستياء منهم ومن إمكانية قيامهم بتصرفات غير متوقعة، بالإضافة إلى كونهم (المديرين) يهتمون بالمحافظة على

إحساسهم بالأهمية والمكانة الخاصة لكونهم يعرفون كل شيء، والآخرين لا يعرفون شيء بالنسبة لهم، كذلك الأمر بالنسبة للأفراد داخل أطر المجتمع المختلفة.

٤-النمط الرابع

هذا النمط يعتبر أكثر أنواع أنماط الاتصالات الموجودة والقائمة بين الأفراد فاعلية، هذا النمط يستخدم مزيجا متوازنا من كل من التعرض والتغذية العكسية، لأن المديرين الذين يتمتعون بالأمان في مراكزهم سوف يشعرون بالحرية عندما يقومون في عرض آرائهم على الآخرين، والحصول على التغذية العكسية منهم لهذه الآراء، وممارسة هذا النمط بصورة مستمرة من قبل المديرين في عمليات الاتصال وبصورة ناجحة، أدى ذلك إلى زيادة مساحة منطقة الوضوح، وزادت فاعلية عملية الاتصالات، وذلك لأن جميع الأطراف لديهم المعرفة الواضحة عن بعضهم البعض ولا يوجد أي حاجب لهذه المعارف التي على أساسها تقوم وتبنى عملية الاتصال الناجحة بين الأفراد في جميع مجالات الحياة.

وهذا النمط يعتبر أكثر الأنماط فاعلية لأنه يحقق الاستخدام المتوازن لكل من التعرض والتغذية العكسية، أما الأنماط الأولى فهي تلجأ إلى سلوك معوق لفاعلية الاتصالات والأداء التنظيمي.

تحسين الاتصالات في المنظمات

عندما يحاول المديرون في المنظمات والمؤسسات المختلفة تحسين اتصالاتهم مع الآخرين، الموجودين تحت مسؤوليتهم أو يعملون معهم، فإن هذا الأمر يتطلب منهم إنجاز مهتمين، على درجة من الأهمية في العملية الاتصالية ونجاحها، وأحداث التفاعل والتغير منها، وهاتين المهمتين هما:

١-عندما يقوم المسؤولون بعملية الإرسال يجب عليهم تحسين صياغة رسالتهم التي ترسل إلى المستقبلين العاملين معهم، والمقصود هنا هو تحسين صياغة

البيانات التي يرغبون في نقلها، بحيث تكون خالية وبعيدة عن الغموض، والفهم على وجهين أو أكثر أو أن تكون غامضة ومكتوبة بصورة غير مفهومة بتاتا، أو أن تكون لغوية ومرسلة إلى أميين.

٢- عندما يستقبل المسؤولون الرسائل من العاملين أو المرؤوسين، أي في حالة الاتصال من أسفل إلى أعلى، يجب على المسؤولين العمل على تحسين فهمهم لما يحاول هؤلاء المرؤوسين أو الآخرون بشكل عام القيام بتوصيله إليهم، كأن يستمعون عن قرب لما يوجه إليهم مع إعطاء الوقت الكافي لذلك.

ما ذكر يعني القيام بتحسين عمليتي الترميز (صياغة الرسالة) وفك الرموز (فهم الرسالة من قبل المستقبلين)، اللتين يقومون بها، وهذا يعني أنه لا يكفي فهم الآخرين لهم (أي فهم العاملين المديرين) بل يجب على هؤلاء المديرين أيضا فهم الآخرين والاستماع إليهم عن قرب.

ولكي تتحقق هاتين المهمتين لا بد من اتباع بعض الأساليب المساعدة كالآتية:

المتابعة Follow Up

هذا الجانب يفترض حدوث سوء الفهم من جانب المرؤوسين عندما ترسل إليهم الرسائل الخاصة أو العامة من قبل المسؤولين، وسوء الفهم من الممكن أن يؤدي إلى حدوث نتائج عكسية، لما هو متوقع من الرسائل المرسلة، لذا يجب أن نحاول تحديد ومعرفة ما إذا كان المعنى المقصود هو الذي وصل فعلا، وهذا يعني أن على المسؤولين القيام في متابعة ما يصدر منهم من رسائل أو بيانات وعدم الاكتفاء بمجرد الإرسال.

الاستفادة من التغذية العكسية Feed back

التغذية العكسية تعتبر عنصرا هاما جدا في عملية الاتصالات ذات الاتجاهين، أي التي لها طرفين للاتصال في نفس الوقت، مثل عملية الاتصال

التربوية التعليمية داخل غرفة الصف، فهي توفر قناة لاستجابة المستقبل التي تمكن المصدر أو المرسل من معرفة وتحديد ما إذا كانت رسالته قد وصلت وأحدثت الاستجابة المقصودة، أي أن المرسل استطاع أن يوصل ما أراد أن يوصله إلى الآخرين، وأدى ذلك إلى استجابة المستقبلين الاستجابة المطلوبة أو المتوقعة.

والتغذية العكسية تكون ممكنة في الاتصالات المباشرة (وجها لوجه)، والتي يعطى المستقبل رده على ما وصل إليه، أن كان فهمه أم لا في نفس اللحظة، أما في الاتصالات إلى اسفل أي من المسؤولين إلى المرؤوسين، فغالبا ما تحدث عدم الدقة بسبب الفرصة غير الكافية لحدوث التغذية العكسية من المستقبلين، أي أن المستقبلين لا يستطيعون رد الفعل المناسب لما يصل إليهم من معلومات لوجود الحواجز بينهم وبين المرسل.

التكرار Repetition

يعتبر أحد المبادئ المقبولة في عمليتي التعلم، والتعليم واستخدام التكرار والإسهاب في الاتصالات يضمن أنه لم يفهم جزء معين من الرسالة، فإن الأجزاء الأخرى ستنقل نفس المعنى، والتكرار يعني أيضا القيام بإعادة التحدث عن المعلومات أو البيانات وشرحها عدة مرات، لكي نضمن وصول جميعها بصورة متكاملة، وصحيحة للمستقبلين، ولكي نبتعد عن فهم أجزاء معينة منها دون الأجزاء الأخرى، أو فهم سطحي وغير متكامل لما نحن بصدد التحدث عنه وتعليمه للمستقبلين.

ومن هذا المنطلق والمعنى نقول بأن العاملين الجدد الذين يأتون للعمل في أي منظمة أو مؤسسة في معظم الأحيان، يتم إمدادهم وإخبارهم بنفس البيانات والمعلومات الأساسية في أشكال مختلفة، وذلك لضمان وصولها إليهم كاملة ولضمان استيعابهم ومعرفتهم لها بصورة واضحة وتامة.

تبسيط اللغة

في معظم الأحيان يكون تعقيد اللغة المستعملة حاجزا أساسيا الذي يقف أمام حدوث اتصالات فعالة، وذلك لأن التعقيد من الممكن أن يؤدي إلى عدم الفهم الصحيح للمقصود أو المطلوب، من الرسالة المرسلة إلى الأفراد المختلفين، أو أنه يؤدي إلى فهم أشياء لم تكن مقصودة أو إلى عدم الفهم التام.

لذلك ومن منطلق الرغبة في أن تفهم الرسالة أو المقصود منها، ولكي يكون الاتصال فعال ومجدي، مهم جدا أن يدرك ويعرف المديرين في المؤسسات والمنظمات المختلفة، أو القائمين بالاتصال بصورة دائمة أن الاتصالات الفعالة تنطوي على عملية نقل الفهم إلى جانب المعلومات، فإذا لم يتم الفهم من جانب المستقبل على عملية نقل الفهم إلى جانب المعلومات، فإذا لم يتم الفهم من جانب المستقبل لا تكون ولا تحدث اتصالات، ومعنى ذلك أن المديرين القائمين بالاتصال من أي نوع كان، يجب أن يقوموا بصيغة رسائلهم بطريقة مفهومة للمستقبل، وذلك عن طريق استعمال اللغة السهلة والبعيدة عن التعقيدات اللغوية.

الإنصات الفعال

إن تحسين عملية الاتصالات وجعلها فعالة ومحققة لأهدافها داخل المؤسسات والمنظمات يتطلب من المديرين القائمين على الاتصال أن يفهموا فهما تاما الآخرين، ومتطلباتهم والجوانب المختلفة الموجودة لديهم، وهذه الجوانب والمطالب لا يمكن أن تتم إلا إذا حدث شرط أساس لها، والتي بدونه يكون الاتصال مشوش وغير مفهوم، أو لا يحدث ولا يؤدي إلى تحقيق الأهداف منه وهذا الشرط هو الإنصات التام، من قبل جميع الأطراف، عندما يقوم إحداها بالتحدث، أي أننا نستطيع القول بأن الإنصات هو مشكلة المشاكل التي تواجه عملية الاتصال وتحول دون أن يحدث بشكل فعال، وهذه المشكلة هي مشكلة عامة، وموجودة عند معظم أبناء البشر ويعاني منها الجميع، ولكي نشجع شخص على الحديث عن مشاعره

ورغباته وعواطفه الحقيقية لا بد أن ننصت له، ونشعره بالأهمية الخاصة وأهمية ما يتحدث عنه ويقوله عن جوانبه الشخصية، لأنه ليس من السهل للفرد أو الإنسان أن يتحدث عن مثل هذه الجوانب، إذا لم توجد المثيرات والدوافع الخاصة لذلك. والإنصات وحده غير كاف في معظم الحالات، (في بعضها يكفي) بل يجب أن يصاحبه فهم لما يقوله المتحدث، والاستجابة له استجابة مناسبة، ولكي يحدث الإنصات الجيد يجب أن:

١-نتوقف عن الكلام عندما يتكلم شخص معين، ويكون ذلك بصورة متبادلة.

٢-نجعل المتكلم يشعر بالارتياح عندما يتكلم، وذلك بالانتباه والنظرات المريحة والمشجعة.

٣-نجعل المتكلم يحس أن الطرف الآخر يريد الإصغاء، وذلك عن طريق ما يصدر منه من حركات مشجعة ومهتمة والراغبة في المزيد من المعلومات.

٤-نقوم بالتخلص من كل المثيرات التي من الممكن أن تساعد على تشتيت الانتباه والاهتمام بما يتحدث عنه المرسل.

٥-نعطي المتحدث المرسل الشعور بالتعاطف معه، عن طريق إعطاء ردود الفعل المناسبة والمطمئنة له والمتقبلة لما يقول.

٦-نكون صبورين إلى حد كبير، طوال الوقت الذي يتحدث فيه المتكلم، وأن لا نقاطعه أو نعترض على ما يقول إلا في الوقت المناسب أو في نهاية حديثه.

٧-نحافظ على مزاج طيب طوال الوقت حتى ولو ذكرت أشياء مثيرة ومعكرة للإصغاء أو المزاج، وهذا من الممكن أن يكون أو يحدث من حين لآخر.

٨-لا نقف عند النقاط التي تتعلق بالجدل أو الانتقادات.

٩-نقوم بطرح بعض الأسئلة التي تتعلق في موضوع المحادثة، ولكن في الوقت المناسب أو في نهاية الحديث.

الفصل الثامن

أنواع الاتصالات داخل المؤسسات والمنظمات المختلفة

(العلاقة بين أطراف عملية الاتصال)

ماهية الاتصالات الإدارية

عملية قيام الفرد بالاتصال مع الآخرين يقصد بها الوصول إلى إمكانية التفاهم العام، واتفاق حول موضوع أو أفكار معينة، ومهمة للطرفين بصورة متفاوتة أو متساوية، وذلك حسب نوعية الاتصال وأهميته.

والاتصالات كعملية إدارية بجوانبها الاجتماعية والسلوكية، اعتمادا على ما ذكر يقصد منها إنتاج أو توفير أو تجميع البيانات والمعلومات الضرورية لاستمرار العملية الإدارية ونقلها أو تبادلها أو اذاعتها، مما يمكن الفرد أو الجماعة القيام بنقل وتوصيل الأخبار والمعلومات الجديدة للآخرين، أو التأثير في سلوك الأفراد والجماعات أو القيام بالتعبير والتعديل، من هذا السلوك أو توجيهه وجهة معينة، التي تتفق مع مطالب المنظمة والمؤسسة التي يعمل بها.

وهذه العمليات تتم بصورة متبادلة بين الجانبين، وليس من جانب واحد أي أننا نقوم بنقل وإعطاء البيانات والمعلومات إلى الآخرين وبالعكس، لا يقصد هنا بالاتصالات بمعناها الضيق أو بمفهومها المادي الذي يعني وسائل الاتصال المادية، بل المقصود هو العملية التي تهدف إلى القيام بنقل وتبادل المعلومات التي يتوقف عليها توحيد الأفكار، وتتفق مع المفاهيم التي على أساسها تتخذ القرارات، واعتمادا على هذا تعتبر مهمة، وضرورية للقيام بالعمل التنفيذي والسياسي للمنظمة والمؤسسة.

واليوم وفي الفترة الأخيرة التي يلاحظ بها التقدم البشري في جميع المجالات، تؤدي الاتصالات في صورها المختلفة والمتنوعة مهام أساسية في عملية توصيل ونقل المفاهيم والمعلومات المختلفة، وتوضيحها لكل شخص وفرد له صلة أو حاجة بهذه المعلومات والاتصالات.

وعملية الاتصالات الإدارية تحدث وتتم داخل المنظمات والمؤسسات المختلفة التي تسعى لتحقيق أهداف خاصة بها وضرورية لاستمرارية وجودها، لذا فإن عدم توافر النظام الفعال والخاص لهذا النوع من الاتصالات داخل المنظمات أو المؤسسات، يجعلها ضعيفة وغير فعالة، وهنا يعني أن عملية الاتصالات تعتبر العصب الحيوي المنظمة تدفعها وتقربها إلى اتجاه تحقيق الأهداف الرئيسية لها وعليه نقول أن المنظمة أو المؤسسة في معظم الحالات تقوم على ثلاثة معلومات أساسية:

١- هدف تسعى لتحقيقه بكل الوسائل والإمكانيات.

٢- اقتناع الأفراد وإقبالهم على تحقيق هذا الهدف.

٣- وجود الاتصالات الفعالة التي تقوم بتحريك الأفراد في اتجاه الهدف، وتبقى وتدعم غاياتهم في الوصول إليه وإنجازه.

والهدف يجب أن يكون معلوما ومعروفا ومحددا بصورة واضحة لكي يتم تحقيقه، ولكي يكون الهدف معلوما وواضحا يجب أن نقوم بشرحه بصورة واضحة، وعملية الاتصالات هي بمثابة وسيلة للتعريف بالأهداف، ووسيلة لتوضيحها، وشرحها لجميع العاملين في المنظمات أو المؤسسات، بالإضافة لذلك هي ضرورية لعملية اتخاذ القرارات السليمة والصحيحة، التي تتعلق بالتنفيذ، وعملية تحديد الاختصاصات وتوزيع العمل وحل مشكلاته، والوقوف على مدى تقدمه وتقويم نتائجه، وتتبع الجهود التي تبذل من أجل الوصول إلى الهدف الذي تعمل من أجله.

وأهداف الاتصال كثيرة، منها أهداف ثقافية وفنية، التي تتحقق عن طريق استعمال الكتب والتعليم أو المطالعة والمسرح والموسيقى، وهناك الأهداف الاقتصادية والتجارية التي تقوم بإنجازها وتحقيقها عن طريق استعمال برامج الدعاية الخاصة وبرامج الاعلان، من أجل زيادة التسويق وتنشيط الحركات التجارية (البيع والشراء) ومن الممكن أن يؤدي الاتصال إلى تحقيق أهداف ترويحية، مثل مشاهدة الأفلام السينمائية وبرامج السياحة الداخلية والخارجية أو أهداف سياسية، مثل الدعاية الانتخابية، أو القيام بالجاسوسية والمخابرات.

لذا فقد أصبح الاتصال هو العملية الإدارية المستمرة، التي تحدث بين الدولة والمواطن في جميع مجالات الحياة، وفي جميع أنواع وطرق الاتصال، وبين العامل في أي منظمة أو مؤسسة، وبين التلميذ والمدرسة، وبين المدير والعاملين في المدرسة.

أهمية الاتصالات الإدارية

المشكلة الأولى التي تواجه الإدارة على أنواعها وأشكالها المختلفة، في أيامنا هي مشكلة الاتصال بسبب الأهمية الكبرى والسريعة للقيام في جمع البيانات والمعلومات اللازمة والضرورية للعملية الإدارية، لذا فإن مشكلة الاتصال أساسا هي مشكلة إيجاد طرق ووسائل خاصة، للقيام بعملية نقل البيانات من جميع المستويات الموجودة والمتفاعلة مع بعضها البعض، في المنظمة أو المؤسسة والتي يؤثر ببعضها البعض، في معظم الجوانب سواء من الخارج إلى الداخل أو من الداخل إلى الخارج أو من الداخل إلى الداخل، وفي حالة وقوع خلل في عملية الاتصال الإداري ووسائلها، يؤدي إلى خلل في عملية توصيل البيانات الصحيحة والدقيقة إلى المستويات المختلفة، خصوصا في عملية توصيل البيانات الصحيحة والدقيقة إلى المستويات العليا، معنى ذلك أن الإدارة يوجد لديها مجموعة من البيانات الخاطئة، وغير الصحيحة عن هذا الموقف الذي تعيشه.

مثل هذا الوضع يفرض ويؤكد على الاهتمام الخاص بعملية الاتصال الإداري، ومدى تسهيل عملية إيصال البيانات والمعلومات الحقيقية والصحيحة، التي تأتي من الخارج سواء كانت مساعدة أو هابطة، والاتصال الإداري يقوم بعملية توجيه وإرشاد وتقييم وتعليم وخلق حوافز وإشراف من المساعدين وإصدار التعليمات الصحيحة، والاتصال الإداري المباشر الذي يحدث داخل بناء المؤسسة البيروقراطية، وبين العاملين فيها، يعتبر من أهم وسائل الاتصال التي تعمل على تحقيق التفاعل، والتكامل بالإضافة لهذا توجد وسائل أخرى غير مباشرة للاتصال الإداري، وهي الاتصالات التي تحدث عن طريق الرسائل أو النشرات المكتوبة، وعملية استخدام أجهزة الاتصال الحديثة التي تزداد في كل يوم جميعها تستخدم لأهمية تبادل الرأي لكي نصل إلى تحقيق الفهم الكامل والمعرفة المتبادلة بين الأفراد داخل المؤسسة، تظهر أهمية الاتصالات كعملية أساسية وحيوية، بالإضافة لكونها عملية مستمرة لا تقف عند وقت أو مرحلة معينة، بل هي مستمرة طوال حياة الفرد أو الأفراد داخل المجتمع والأسرة التي يعيش فيها، كمرحلة أولى يمر بها ويكتسب الخبرة والتجربة التي تساعده في عملية التفاعل الاجتماعي، وفي جميع مجالات الحياة التي يتواجد بها، أو يعمل بها، والعملية الاتصالية تستمر طوال الفترة الزمنية التي تعيشها المنظمة أو المؤسسة التي يتواجد ويعمل وينتمي إليها الفرد أو الأفراد، ومن هذا المنطلق يتوجب على الإدارة في المنظمات المختلفة القيام بالتخطيط والتنظيم، والتنسيق والإشراف واتخاذ القرارات التي تهم المنظمة وجميع الأفراد العاملين فيها، مما يؤدي إلى القيام بالاتصالات والاستمرار بها، بين جميع العناصر المتواجدة والمتأثرة بما يحدث فيها، والمبادرة بالقيام بعملية الاتصال الجيد مع جميع الأطراف التي يهمها ما يحدث داخل المنظمة هي التي تساعد وتعمل على نجاح الكثيرين من القائمين بالاتصال، وأصحاب المسؤوليات في أعمالهم الرسمية والخاصة.

لذلك يطلق على عملية الاتصالات في بعض الأحيان والمواقف اسم "قلب الإدارة" لأنها هي التي تقف في مركز أحداث كل ادارة، بمعنى أن الإدارة إذا استطاعت القيام بالاتصال مع جميع الموجودين في المنظمة، بصورة ناجحة وفعالة، تضمن الوصول إلى تحقيق الأهداف الأساسية للمنظمة، التي من الصعب القيام بإتمام وإنجاز أعمالها إذا لم يتوفر وجود نظام اتصال فعال بالمنظمة.

وأهم الجوانب التي تميز المنظمة، القيام باتخاذ القرارات الدائمة التي هي من أصعب وأخطر المهام، وعملية اتخاذ قرار معين في أي منظمة تتوقف سلامته على نوع المعلومات التي تصل إلى المسؤول للقيام بعملية اتخاذ القرار، وعلى مدى صحة ودقة هذه المعلومات وكميتها، وحتى بعد اتخاذ القرار، فهو يبقى غير فعال أو مثمر حتى تتم عملية نقله وتوصيله إلى سائر الأشخاص والوحدات التي يعنيها الأمر، عندها يحدث رد فعل وقيام بإصدار قرارات مناسبة من قبل الآخرين.

والأثر الذي تتركه الاتصالات لا يقف عند هذا الحد فحسب، إنما يمكن التأكيد أيضا بأن عملية الاتصالات يتوقف عليها نوع القرارات التي تتخذ وأفضل المستويات التنفيذية لاتخاذها، ومن سيقومون بالتنفيذ.

وفي جميع الحالات نجد أن مدى الصعوبة أو السهولة التي تحدث فيها عملية الاتصال، ونوع المعلومات التي تنقل ومستواها عام وهام في تحديد المستوى الذي يتخذ عنده القرار، فحيث تصعب عملية الاتصالات نجد اتجاها ملموسا لتفويض السلطة إلى المستويات الأخرى حتى لا يتعقد العمل التنفيذي، أو يتأخر ويؤدي ذلك إلى إضاعة الوقت المناسب للقيام بعملية اتخاذ الإجراءات الفعالة.

وعدم إتمام هذه العملية يؤدي إلى عواقب ونتائج صعبة وغير مرغوب فيها، وحسب ما يرى ويقول الباحثون في مجالات الإدارة المختلفة والمتنوعة، أن أكبر الأحداث والمصائب وأصعب النتائج التي من الممكن أن تحدث للمنظمات أن تصيبها أثناء العمل تأتي نتيجة للفشل وعدم النجاح في عملية الاتصالات.

مما ذكر نستطيع أن نقول أن عملية الاتصال تظهر وكأنها السلسلة التـــي تقاس قوتها بأضعف الحلقات الموجودة فيها، فإذا لم يكن لدى المصدر المعلومـــات الدقيقة والكافية، أو إذا نقلت الرسالة محرفة أو تأخر نقلـــها أو تعطـل أو إذا لـم يستوعبها المستقبل لسبب من الأسباب فإن القيام بالاتصال في مثل هذه الحـالات لا يتم، أو يحدث بالفاعلية والتأثير المطلوب.

هذه النوعية من الاتصالات يمكن أن تقسم إلى قسمين أو نوعين رئيســيين هما الاتصالات الرسمية وغير الرسمية.

أولا: الاتصالات الرسمية

هي الاتصالات التي تتم في إطار الأسس والقوانين التي تحكم المنظمـــة أو المؤسسة، وأثناء حدوثها تتبع قنوات وطرق وأساليب محـــددة، مـــن قبـــل البنـــاء التنظيمي الرسمي، ولكي تكون هذه الاتصالات سارية وفعالة، يجب أن تكون جميع قنواتها ووسائلها واضحة ومعروفة لجميع الأعضاء الذين يتبعون هذا التنظيـــم، أو موجودين داخل إطار هذه المؤسسة وتكون هذه القنوات والطرق لها فعالية وأهمية، في نقل المعلومات، كما ويجب على أصحاب المناصب الخاصة في هذا التنظيـــم، والتي تعتبر مركز الاتصال أن يدركوا أهمية أدوارهم، في عملية نقـــل المطـــالب والتعليمات الخاصة أو المعلومات، كما ويجب أن تأخذ جميع التدابير، التي تمنـــع تعطيل عملية الاتصالات، في حالة غياب صاحب المركز الاتصالي، (وهذا يحـدث عن طريق تعيين بديل لصاحب المركز الخـــاص)، أيضـــا يجـــب أن تتـــم هـــذه الاتصالات حسب تخطيط السلطة المسؤولة، أي أن لا يقوم بالاتصال إلا من هـــو مختص بذلك، وأن لا يقوم بتجاوز المسؤولين عنه، بالمستويات الأعلى أو الأدنـــى، أيضا يجب أن تتفق خطوط واتجاهات الاتصال مع العوامل الإنســـانية الموجـــودة داخل المنظمة، أو المؤسسة وأن يقتنع جميع الأعضاء به، وذلك لكـــي لا يحـــدث

اختلاف حوله، أو وقوع العداء بين البعض أو وجود عدم الانسجام الذي من الطبيعي أن يؤدي إلى تعطيل الاتصالات.

والاتصالات الرسمية التي نحن بصدد الحديث عنها، تكون مؤثرة بالدرجة التي تكون فيها مقبولة لدى جميع العاملين في المنظمة أو المؤسسة، ووجود هذا القبول، أو عدم وجوده يعتمد على العوامل والاعتبارات الإنسانية المختلفة التي تسيطر على الوضع داخل المؤسسات المختلفة، مثل وجود التفاهم والولاء، أو العداء وعدم التقبل والمعارضة، بالإضافة إلى ذلك كبر حجم المنظمة أو المؤسسة والاتجاه نحو العمليات التخصصية تؤدي إلى زيادة الحاجة إلى القيام بالاتصالات الرسمية المخططة والمنظمة والتي تستطيع أن تنفيد من خلال المعوقات التي يفرضها التخصص، وتؤدي إلى تقصير المسافة بين مركز المنظمة أو المؤسسة، والفروع المختلفة.

وهذا النوع من الاتصالات الرسمية يسير في الاتجاهات الآتية:

١- **الاتصال الهابط:** من أعلى إلى أسفل (من الرئيس إلى عامل الإنتاج أو من المدير إلى المعلم).

٢- **الاتصال الصاعد:** من أسفل إلى أعلى (من عمال الإنتاج إلى رئيس مجلس الإدارة أو من المعلم إلى المدير).

٣- **الاتصالات الأفقية:** (التي تحدث بين المعلمين أنفسهم أو بين العاملين مع اعتبار المسؤوليات المختلفة).

٤- **الاتصالات في خطوط مائلة:** (التي تحدث بصورة فجائية وغير منظمة بين أفراد المستويات المختلفة وفي مواقف خاصة ومحددة).

النوع الأول: الاتصال الهابط

الاتصال إلى أسفل في أي مؤسسة أو منظمة، أو أي جانب من جوانب الحياة، يقصد به تلك العملية التي تنقل بها المعلومات على أنواعها، وأهميتها المختلفة من السلطة العليا إلى من هم أقل منها درجة، في جميع مجالات العمل والحياة، أو ما نطلق عليه السلطة الدنيا، بمعنى آخر من قمة التنظيم إلى أدنى المستويات الإدارية والمنفذة، في المنظمة أو المؤسسة أو المجالات الأخرى التي تسير على هذا النظام الإداري والاتصالي بين الأفراد، وهو يتضمن في العادة الأفكار والقرارات والأوامر والتعليمات والتوجيهات، وأكثر أشكال هذه الاتصالات حدوثا يظهر في تعليمات العمل التي تعطى لجميع العاملين، على اختلاف مستوياتهم، والوظائف التي يقومون بأدائها، أو المذكرات الرسمية والنشرات المطبوعة، أو المحادثات المتكررة والدائمة التي تهدف إلى مساعدة العاملين على فهم الأمور المختلفة التي تحدث في العمل، وفي إعطاء التعليمات المختلفة لها، وهذا النوع من الاتصالات الرسمية يعتبر ضروري، وذات أهمية في عملية شرح وتوضيح الأهداف والاتجاهات، والقيام بتنفيذ المخططات والبرامج الخاصة بالمؤسسة أو الأفراد، وأيضا تحديد اختصاص كل فرد ووظيفته ومجال الأعمال التي يقوم بتنفيذها، أو يجب عليه أن يقوم بتنفيذها، لكي لا تحدث التباسات وتضارب في الأعمال، بالإضافة إلى ما ذكر هذا النوع من الاتصال ضروري للقيام في عملية إتمام الاختيارات والفحوص المختلفة للأفراد، والعلاقات العامة والإنسانية التي لها أهمية كبيرة جدا في جميع مجالات الاتصال الاجتماعية.

وفي كثير من المؤسسات والمنظمات على اختلاف أعمالها، غالبا ما تكون الاتصالات إلى أسفل قليلة، وغير كافية ودقيقة، الأمر الذي يؤدي إلى غياب وفقدان البيانات والمعلومات عن أعمالها وما يحدث فيها، وفي النهاية يؤدي إلى فشل الاتصال أو مدى فعاليته، وفي بعض الأحيان فشل العمل كله، أضف إلى ذلك أن

مثل هذا الوضع بالنسبة للمعلومات والاتصال هو أيضا غير كافٍ من الناحية الإنسانية، ومن ناحية وجود العلاقات الاجتماعية والشخصية بين الأشخاص والأفراد في المؤسسة أو المنظمة على اختلاف مراكزهم وأعمالهم.

ومن الأمور والجوانب التي تلاحظ في مثل المنظمات والمؤسسات التي تحدثنا عنها وعن عملية الاتصال القائمة والمتبعة فيها، أن الرئيس أو المسؤول الأعلى إذا كان يتصف بالعنف والعدوانية، فسوف تؤثر هذه الصفات على الاتصالات من أعلى إلى أسفل، بين جميع أقسام ووحدات المنظمة أو المؤسسة، ومثل هذا السلوك والتصرف يؤدي إلى الشعور بالخوف، وعدم الأمان لدى أفراد المنظمة والعمل دائما على الابتعاد عنه، أو الاصطدام به، الأمر الذي يؤثر بدون شك في عملية اتصالاتهم الصاعدة إذا أرادوا ذلك، وطبيعي أن مثل هذا الوضع يعزل المسؤولين عن العاملين أو من هم في المستويات المتدنية، أو العامة مما يؤدي إلى نتائج سلبية.

ولكي يكون الاتصال من أعلى إلى أسفل مقبول للأفراد والأشخاص في المنظمة أو المؤسسة، يجب أن تتوفر في القائم بهذا النوع من الاتصال الشروط الآتية:

١-قوة المرسل ومقدرته في أن يعطي أو يرسل التعليمات للآخرين.

٢-قوة المرسل ومقدرته على القيام بممارسة سلطته ونفوذه في المستقبل.

٣-كفاءة المرسل الاتصالية والإدارية، ومعرفته للقضية التي هي موضع الاتصال والاهتمام.

٤-الولاء والطاعة الذي يعطى لمن يقوم بالإرسال إلى التابعين له كمسؤول.

٥-عملية تقبل قيام المرسل من قبل الآخرين، عندما يعطي أو يرسل التعليمات والمطالب إلى العاملين في المنظمة أو المؤسسة، أو مجالات الحياة المختلفة.

ولكي نضمن أن يكون الاتصال من هذا النوع جيـــدا ومحققـــا للأهـــداف المطلوبة منه، والتي قام من أجلها يجب أن تتوفر المتطلبات الآتية:

١-محاولة الحصول والوصول إلى المعلومات والبيانات المطلوبة مقدما وقبل بدء عملية الاتصال، ومن المفضل أن تعرف منذ البداية ما تريد توصيله للمدير أو الإدارة، والمدير بدوره يجب أن يكون مستعدا وحاضرا للقيام بالإجابة علـــى الأسئلة التي تطرح من العاملين في مجالات العمـــل المختلفـــة، والمجـــالات الأخرى التي لها أهمية لديهم، وحين طرح سؤال من قبل العاملين، ونحـــن لا نعرف الإجابة عليه يجب أن لا نجيب بصورة ارتجالية، وأن لا نقول أشـــياء ومعلومات تجعل المستقبلين أو العاملين يعرفون أو يعتقدون أننا لا نعرف مـــا يحدث حولنا، والمفضل أن نقول: الآن لا أعرف الإجابة وسوف أعمل علـــى معرفتها وإخبارك فيما بعد.

٢-يجب العمل على تطوير اتجاهـــات إيجابيـــة للاتصـــالات داخـــل المؤسســـة وخارجها، والمدير الإيجابي في عمله ومعاملاته يحاول أن يقـــوم بمســـاعدة ومشاطرة العاملين معه، ولديه المعلومات الهامة والضرورية التي يحتـــاجون إليها.

٣-القيام بالتخطيط للاتصال، بحيث نتوصل إلى ربط جميع الخطط الإدارية، مـــع بعضها البعض، وتكون مكملة لبعضها، لتوصيلها إلى مـــن يعنيـــهم ويهمـــهم الأمر، مثل التخطيط للنشرات اليوميـــة أو الإذاعـــات الصباحيـــة ولوحـــات الإعلانات التي يقصد منها إخبار العاملين واطلاعهم بمـــا يريـــدون معرفتـــه وإشراكهم بما يحدث داخل المؤسسة، وهذه الإعلانات يجب أن نطلع عليها قبل القيام بعرضها على العاملين، لكي نتأكد من صحة ما هو مكتوب فيها.

٤-محاولة كسب ثقة الآخرين، لأن المعنى الذي يحصل عليه العاملين من عمليـــة اتصال المدير بهم يتوقف على مدى ثقتهم في هدف القائم بالاتصال ورغبتـــه،

وفي معظم الأحيان يبحث العامل أو العاملين في المعنى الموجود بين السطور، ولم يذكر بصورة واضحة فيما قاله المدير، عندما قام بالاتصال، ويطرحون الأسئلة من نوع لماذا قال ذلك؟ لماذا لم يقول أشياء أخرى، وما هو هدفه؟

وإذا فقدت الثقة كان المتوقع من المدير عدم العدل فيما يقول أو يعمل، أو تجاهل الرغبات المختلفة للعاملين، فان الميل إلى الاستجابة يكون سلبي، ويحاول استغلال كل فرصة للعمل السلبي، وذلك لسوء تفسير ما يقال، وهو يقوم بعمل ذلك بشكل شعوري أو لا شعوري.

جوانب قصور الاتصال من أعلى إلى أسفل

١- بعض المعلومات الإدارية والتنظيمية تكون سريعة، بحيث من غير الممكن خضوعها لعملية الاتصال الحر والمباشر، لأسباب عديدة وكثيرة، فمثلا من الصعب على المسؤولين والإداريين وخصوصا إذا كانت المعلومات تتعلق بنوعية الانتاج، أو بنوعية المواد التعليمية.

٢- عملية الاتصال من هذا النوع تحاول في معظم الأحيان والأوضاع أن تبتعد وتتجنب الدخول في الشؤون الخاصة، الدينية والسياسية للعاملين والموجودين في إطار هذه المنظمة أو المؤسسة.

٣- التوقيت الزمني الدقيق يعتبر في بعض الأحيان، من العناصر التي تحد من عملية الاتصال، وذلك لوجود معلومات خاصة التي إذا انتقلت في وقت غير مناسب تعتبر غير ملائمة وغير مناسبة، لأنها تسبب وجود الترويج والمزايدة وإعطاء الفرصة للقيام بنشر الشائعات المختلفة.

النوع الثاني – الاتصال الصاعد

هذا النوع من الاتصالات الرسمية تحدث وتتم بين المرؤوسين إلى رؤسائهم، أي من أسفل إلى أعلى، من العاملين إلى الإدارة.

حيث تكون الحاجة في كثير من الأحيان والأوضاع واضحة وضرورية لاتصال العاملين بالقاعدة الإنتاجية بالمستويات الإدارية العليا، بمعنى أن ما يحدث في مثل هذه المواقف يكون المصدر في مثل مستوى ووضع إداري أقل أهمية من المستقبل.

الاتصال من أسفل إلى أعلى يعني نقل المعلومات التي لها أهمية كبيرة في عملية اتخاذ ووضع القرارات، والتخطيط العام وإعطاء الأوامر والتعليمات التي تتطلب التدخل لحل المشاكل المختلفة التي تظهر، والقيام بتذليل العقبات التي تؤدي إلى توقف التنفيذ، بالإضافة لكل ذلك من الممكن أن تتضمن المعلومات التي تنقل الجوانب التي تؤدي إلى التعديل والتطوير.

والتي تؤدي إلى زيادة الإشراف أو الرقابة أو إعادة التنظيم أو عملية تقدير العاملين في المؤسسة والقيام بالثناء عليهم وعلى أعمالهم، وبالنسبة للمعلومات التي تطرح شكاوي تتطلب حلول أو مواجهة مواقف معينة أو أفكارا واقتراحات جديدة ومتنوعة التي تساعد على علاج المشاكل الوظيفية والمعنوية.

من الحقائق الهامة التي تظهر في هذا النوع من الاتصال، أن المدير أو المسؤول الأعلى الذي يقوم دائما بعملية تشجيع وصول المعلومات من المراكز المختلفة إلى أعلى، لديه معرفة كاملة وشاملة لجميع الأبعاد في المنظمة وما يحدث بالعمل بها وبطبيعة الحال فهو يقف في وضع أفضل يساعده ويمكنه من اتخاذ القرارات الرشيدة والسليمة، ومدى وصول المعلومات الصاعدة إلى مدير المؤسسة أو المنظمة، يتوقف مع معظم الأحيان على اتجاهاته نحو الآخرين، الذين يعملون معه، ويتوقف أيضا على أفكاره واتجاهاته للحكم والسلطة والسيطرة والأساليب التي يتبعها في ممارستها.

وفي هذا المجال يجب أن نذكر أن الموظف أو العامل البسيط، والذي يتواجد في بداية الطريق أو المراحل الأولى للحياة العملية في المؤسسة، لا يمكن أن يقوم بمواجهة المدير أو المسؤول ويخبره بأن العمل لا يسير بصورة جيدة ومقبولة،

ولا يمكن أن يقوم هذا الموظف بإخبار المدير أن القرارات التي اتخذها ظالمة وغير منصفة أو أنها قرارات متضاربة أو تؤدي إلى خلق المشاكل عند محاولة تنفيذها، ولذلك يتوجب على المدير الذي يهمه الأمر أن يقوم بتنظيم وقته واستغلاله في عملية اتصال الموظفين أو العاملين معه.

ومن أهم المشاكل التي تقف أمام المدير أو المسؤول هي: كيفية معرفة مدى تأثير الاتصالات التي يقوم بها مع الآخرين في إطار المؤسسة أو العمل من أجلها، ولكي يستطيع معرفة مدى هذا التأثير يجب أن يعرف ما هي ردود الفعل التي تحدث نتيجة الاتصالات التي تصل إليه.

ولقد دلت معظم الأبحاث التي ظهرت في هذا المجال أن زيادة مدى ومقدار عملية الاتصال الصاعدة "Input" إلى مدير المنظمة أو المؤسسة، عن مقدار وكمية العاملين والموظفين على اختلاف مراكزهم، مثل هذا الوضع يدل على مدى الديمقراطية الموجودة لدى الإدارة في عملية تعاملها واتصالاتها مع الموظفين والعاملين.

وفي مثل هذه الحالة نقول أن المعلومات تسير في طريق مزدوج، وتتم دائرة الاتصال، ودون وجود وحدوث هذا النوع من الاتصال، يصبح العاملون والموظفون في حالة انعزال عن الإدارة العليا ولا يستطيعون مناقشة مشكلاتهم العملية والشخصية مع أحد، وهذا الوضع من الممكن أن يؤدي إلى عدم القيام بالعمل، وإنجازه بالصورة التي يجب أن يكون عليها.

يجب أن نذكر أن تحقيق وإنجاز عملية الاتصالات الفعالة إلى أعلى في معظم الأحيان يكون صعبا وبصفة خاصة في المؤسسات والمنظمات الكبيرة، بالرغم من أهميتها الكبيرة في عملية اتخاذ القرارات السليمة والمجدية، ومن أشكال هذا النوع من الاتصالات الشائعة في المؤسسات والمنظمات نذكر صناديق

الاقتراحات والاجتماعات والشكاوي والمطالب التي يتقدم بها المرؤوسين إلى المديرين.

إن عدم توفير المناخ والجو والوسائل الكافية لهذه الاتصالات تؤدي إلى القيام بعملية البحث والتفتيش عن وسائل أخرى أو إضافية من جانب العاملين والموظفين، للقيام بالتعبير عن موقفهم، وهذا من الممكن أن يأخذ جوانب وأشكال وصور سلبية غير مقبولة على الإدارة مثل المطبوعات والمنشورات السرية أو الإشاعات التي تخدم مصالح أفراد معينين وتضر بمصلحة المؤسسة.

والإدارة بشكل عام، يجب أن تقوم بعملية تطوير وتنمية وسائل وأساليب عديدة ومختلفة وذلك لكي تحسن مستوى الاتصال إلى أعلى، ومن هذه الوسائل ما يلي:

١-سياسة الباب المفتوح: مثل هذه السياسة والأسلوب الذي يقوم باتباعه قسم من المديرين في المؤسسات المختلفة، الذي يقدم مساعدة فعلية وفعالة للاتصال إلى أعلى، ولهذه السياسة أهميتها وجاذبيتها، وخصوصا إذا كانت تعتبر المنفذ الذي يستطيع المديرون أن ينفذوا خارجة، إلى جميع المستخدمين والعاملين في المؤسسة، ولكنه في نفس الوقت لا يعتبر منفذ للعاملين لينفذوا داخله إلى الإدارة وما يدور فيها وذلك لأن لهذه السياسة قيود تحدد من خطواتها، أي بالرغم من أن الباب يعتبر مفتوحا عمليا إلا أن وجود بعض العوائق النفسية والاجتماعية التي تؤدي إلى امتناع العاملين من محاولة الدخول من هذا الباب إلى الإدارة وطرح مشاكلهم أو طلباتهم، لأن معظمهم يخافون من عدم قبول وتأييد المدير لهم لأسباب تتعلق بالمدير ويعرفونها، أو لأسباب تتعلق في شخصياتهم، وثقتهم بأنفسهم ومقدراتهم على مقابلة المسؤولين.

٢-من الممكن القيام بتحسين مستوى عمليات الاتصال بمستوياتها المختلفة عن طريق النشاط الاجتماعي داخل المؤسسة أو المنظمة، وهذا بطبيعة الحال يختلف من منظمة إلى أخرى حيث في قسم كبير من المنظمات أو المؤسسات

التربوية يلعب النشاط الاجتماعي الدور الفعال في سياسة المؤسسة العامة وعمليات الاتصال المختلفة التي تقوم عليها وعن طريق الندوات الثقافية والرياضية التي تقام في هذه المؤسسات يتم الاتصال وتبادل الآراء بين جميع العاملين والمسؤولين.

٣-عملية تحسين الاتصال بين الأفراد والعاملين داخل المنظمات والمؤسسات والإدارة، عن طريق عملية تبادل الرسائل، هذه الرسائل توضع في صندوق خاص للرسائل الذي يقوم كل عامل بإرسال ما يريد من رسائل إلى المسؤولين، يشرح فيها ما يريد من مطالب أو ما يشعر به من حاجات ورغبات أو ما يحدث داخل المؤسسة من أمور لا تخدم المصلحة العامة وتخدم المصالح الخاصة.

٤-من المشاكل التي تلعب دورا هاما وفعالا في حياة المؤسسات والمنظمات والتي من الممكن أن تؤدي إلى فشل المؤسسة في نهاية الأمر، وعدم قدرتها على تحقيق أهدافها الخاصة والعامة، وتؤدي إلى تحطيم العلاقات الاجتماعية بين العاملين أنفسهم، ومع المدير المسؤول، ظهور الشائعات بين العاملين داخل المؤسسة، مثل هذا يجب الاهتمام به، ومحاولة معرفة صحة هذه الشائعات من قبل الإدارة، تشعر العاملين بالاهتمام بما يحدث معهم، وأيضا في أفكارهم وآرائهم الأمر الذي يؤدي إلى شعورهم بالرضا والراحة النفسية في نهاية الأمر.

٥-بعض المؤسسات تقوم بإصدار مجلة خاصة بها، تتحدث عما يدور في المؤسسة والموضوعات التي تهم العاملين في مواضيعهم المختلفة، (في مجال التربية والتعليم معظم المدارس تقوم بإصدار مثل هذه المجلة، ويشترك فيها المعلمين والطلاب، وتتحدث عن النشاطات المختلفة التي تقوم بها المدارس، وعن المواضيع التي تهم الطلاب، مثل هذه المجلات التربوية إما أن تكون

شهرية أو فصلية)، ويستطيع كل عامل أن يقوم بإرسال ما يريده في شتى المجالات على شكل أسئلة استفسارية يبعثها إلى المسؤول عن المجلة بدون اسم، وهذا المسؤول عليه أن يذهب إلى جميع الموظفين وحتى المدير لكي يحصل على الإجابة الملائمة للسؤال، ثم يرسل الإجابة إلى صاحب السؤال عن طريق المجلة دون أن يعرف أحد شخصيته، هذه الطريقة ليست مجدية في معظم الأحيان ولا يوجد عليها إقبال كبير، لأنه من الممكن معرفة صاحب السؤال في نهاية الأمر عن طريق المسؤول عن المجلة ومجرد الشعور بذلك يؤدي بالعاملين إلى الخوف وعدم محاولة الاتصال بالإدارة.

معوقات الاتصال إلى أعلى

في معظم الأحيان والحالات العملية داخل المؤسسة أو المنظمة لا يدرك ولا يعرف المدير مقدار ومدى قوة وشدة العوائق والحواجز التي تقف أمام عملية الاتصال الأعلى، وبالذات أمام العاملين الموجودين في قاعدة العمل الإنتاجية والانجاز، لأن مكانة المدير وصفاته تختلف اختلافا كبيرا عن مكانة وصفات العاملين، أضف إلى ذلك أن المدير في معظم الأحيان يتحدث بأسلوب ولغة ويلبس ملابس بطريقة تختلف اختلافا واضحا عن طريقة ولغة العاملين، واللغة التي يتحدث بها من الممكن أن تكون على جانب كبير من الغموض في التعبير واستعمال الألفاظ والمصطلحات التي لها أكثر من معنى مما يؤدي إلى الاضطراب وعدم وضوح المعاني، والفهم لدى الطرف الآخر الذي يقوم بعملية استقبال لما يقوله أو يقوم به المدير من اتصالات وتوجه إلى العاملين.

ومن المؤكد أنه كلما قلت درجة التفاهم يؤدي هذا إلى زيادة المسافة والبعد في مستوى الفهم وإدراك القيم والعادات والتقاليد، وهذا بدوره يؤدي إلى تعدد العوائق التي تقف أمام عملية الاتصالات كما أن اختلاف التخصصات الدقيقة والعميقة داخل التنظيم يمكن أن يكون عائقا ثقافيا صعبا للاتصال.

من الجوانب الخاصة والمميزة لعمل المدير ومكانته أن له الحرية التامة للقيام في استدعاء أي عامل أو موظف إلى مكتبه في أي وقت يريد أو أنه يستطيع أن يتنقل بحرية تامة في جميع مواقع العمل في الوقت الذي لا تتاح وتعطى للعامل هذه الحرية، من المؤكد أنه لا يستطيع استدعاء المدير في الوقت الذي هو بحاجة إليه أو متى يشاء، وفي معظم الأحيان، إن لم يكن في جميعها لا يملك العامل أو الموظف القدرة عن التعبير عن نفسه بوضوح، كما يفعل المدير الذي يجب أن يكون على جانب كبير ومميز من التدريب والخبرة والمهارة في القيام بالاتصالات المختلفة مع جميع الأفراد والجهات.

أضف إلى كل هذا أن العامل عندما يعطى الفرصة للقيام بالاتصال مع المدير، فهو يقوم بالتحدث إلى شخص لا يعرف عن طبيعة عمله ومسؤولياته إلا الشيء القليل، حيث في معظم الحالات لا يعرف أي شيء.

وهناك عوائق نفسية تتدخل بين جميع أعضاء وأفراد التنظيم، حيث تسود العلاقات غير الرسمية فتقلل من الاتصالات الرسمية، وقد يكون فارق الدرجة الكبيرة هو عائق في حد ذاته، نظرا لوجود حاجز المكانة أو الأهمية، بالإضافة إلى أن كِبر واتساع المنظمة أو المؤسسة الذي يعتبر من العوامل الأساسية والجوهرية، والتي لها الدور الأول في إيجاد الحواجز والفواصل بين معظم أقسام وأجزاء المنظمة أو المؤسسة.

وبما أن الاتصال يعتبر قلب الإدارة، لذا يجب أن يكون دائما ومستمرا بين جميع الأطراف، وفي كل الاتجاهات، لسهولة القيام بعملية نقل المعلومات والقرارات والإجراءات في شبكة كبيرة وواسعة من الاتصالات الداخلية والخارجية.

النوع الثالث: الاتصالات الأفقية

هذا النوع من أنواع الاتصال الرسمية يحدث في اتجاه أفقي، ويقصد به الاتصال الذي يحدث بين موظفي المستوى الإداري أو العملي الإنجازي الواحد، بهدف تبادل المعلومات والتنسيق بين الجهود والأعمال التي يقومون بها، وفي كثير من الأحيان يحدث هذا النوع من الاتصال الأفقي، ويمارس على شكل اجتماعات اللجان والمجالس المختلفة الموجودة داخل المؤسسة.

وعملية توفير هذا النوع من الاتصالات الرسمية، يعتبر من الأمور التي تنسى أو تغفل في معظم الأحيان، وخصوصا عند القيام بتصميم اطار أو هيكل معظم المؤسسات والمنظمات على الرغم من أن أهميتها للنجاح لا تقل عن أهمية الاتصالات إلى أعلى وإلى أسفل، لأن الاتصالات بين إدارات المؤسسة أو المنظمة الواحدة تعتبر ضرورية لعملية التنسيق والتكامل، بين الوظائف التنظيمية المتنوعة.

النوع الرابع: الاتصالات في خطوط مائلة

هي نوع آخر من أنواع الاتصال الرسمية والتي تكون فجائية، وغير متوقعة أو معتادة، أي أنها تحدث في مواقف وأحوال خاصة جدا التي لا يمكن استعمال أي نوع من أنواع الاتصال الأخرى فيها، أي أن هذا النوع يعتبر أقل وسائل وطرق الاتصالات استخداما داخل المنظمات، والمؤسسات على اختلاف أنواعها ومجالاتها واهتماماتها وعملها، إلا أنها تعتبر ذات أهمية خاصة في المواقف والأحداث التي لا يمكن للأفراد القيام فيها بكفاءة ونجاح من خلال وسائل الاتصال الأخرى.

فمثلا عندما يكون المدير أو المسؤول الأعلى مجبرا أو مضطرا للقيام بالاتصال المباشر مع الأفراد أو الأعضاء الذين لديهم المعلومات الضرورية والمطلوبة في تلك اللحظة، والتي لا يوجد أي طريقة للوصول إليها إلا عن طريق القيام بمثل هذا

الاتصال المباشر، حتى لو لم يكن مقبولا القيام به، ولهذا الاتصال ميزة خاصة، وهي توفيره للوقت والجهد والسرعة في الوصول إلى ما هو مطلوب وهام.

وفي عملية الاتصالات الرسمية يجب أن تكون شبكة هذا الاتصال قادرة على إيجاد السرعة بنقل المعلومات، بالإضافة إلى وجود الدقة في المعلومات أو الأخبار والأوامر والقرارات التي تنقل والتي تؤدي إلى تحقيق الفاعلية في الأداء، وهناك ثلاثة أنواع من الاتصال وشبكاته، الأول: يتم الاتصال فيه من شخص أو مركز لآخر بصورة دائرية مرتبة، ولكنه يكون بطيء السرعة وغير دقيق، ولا يوجد له شكل ثابت، أو حالة معنوية، أما بالنسبة للقيادة فتكون معروفة ومعالمها واضحة، والثاني: يتم فيه نقل المعلومات من القاعدة إلى أعلى وبالعكس عن طريق وجود مساعدين، ويكون سريع ولكنه متوسط الدقة، والتنظيم فيه واضحاً ومعروفاً، والحالة المعنوية فيه ملحوظة وظاهرة، ولكن القيادة تكون غير واضحة أو معروفة، والثالث: يتم فيه وصول المعلومات بين القيادة والعاملين بطريقة مباشرة ودون وسيط، وهو سريع جدا ودقيق، وتنظيمه مستقر ومباشر والحالة المعنوية فيه مؤكدة تماما، ووضوح القيادة فيه ضعيف جدا.

لذلك يجب مراعاة هذه العوامل والجوانب عندما نقوم بعملية تخطيط شبكة الاتصال، والعمل على تحقيق الاتزان بينها، مع تحقيق السرعة والدقة ووضوح التنظيم وظهور القيادة ودعم الروح المعنوية.

العلاقات الاتصالية والسلوك الإنساني

معظم العلوم التي تحاول البحث في السلوك الإنساني تفهم ما يصدر عن الفرد من تصرفات ومسالك سلوكية، وعن طريق ذلك التعمق في شخصيته، تستطيع التوصل إلى الكشف عن طبيعة وحقيقة التصرفات التي تصدر منه، دوافعها المختلفة والمتعددة، لأن هذه الدوافع وقوتها هي التي تشكل عنصرا هاما جدا في مجال الاتصال، الذي يقوم به الفرد في جميع المواقف التي يتواجد فيها ويتفاعل

معها، وفي العمليات الإعلامية الجماهيرية التي تقوم بتصرف خاطئ ومعين نريده أو نريد الوصول إليه من خلال العملية الاتصالية، أو إجراء سلوك معين وخاص يؤدي إلى زيادة نسبة التجانس في السلوك الذي يقوم به الأفراد.

ومن خلال معرفة السلوك الإنساني، وفهمه بصورة تامة أو شبه تامة، مع تنوع التصرفات من الممكن أن نصل إلى وضع نتعرف منه على الدوافع والمثيرات الموجودة لدى كل فرد، وتؤثر على عملية الاتصال، وهذه المعرفة التي نتحدث عنها، هي الوسيلة الهامة التي تساعد الناس على تحقيق أهدافهم التي تقف من خلف القيام بالاتصال، وهذا يعني أن المعرفة هي من أهم وسائل الاتصال الجماهيري، بالإضافة إلى كل هذا هناك حقيقة نظرية سلوكية تقول" "أن الإنسان تُحرك ميوله واتجاهاته ودوافعه الشخصية، للقيام بعمليات اجتماعية مختلفة مع محاولة إظهار الاستعداد الناجح والحقيقي لمواجهة معظم المشكلات، والقيام بتقسيم الحلول السريعة والناجحة لها مثيرات خاصة التي لها علاقة، وصلة بالمواقف السلوكية الاجتماعية المختلفة التي يتواجد فيها".

طبيعة العلاقة بين المسؤول والتابع

من المقومات والجوانب التي تؤخذ بعين الاعتبار والتي تشير إلى الإنسان الناجح في حياته اليومية والعملية، صراعه مع الحياة ومعرفته لجوانبها المختلفة وقيامه بممارسة التجارب المختلفة، واستفادته من الخبرات المختلفة، الموجودة في الحياة والتي يمر بها، والفرد الذي نطلق عليه اسم خبير هو الفرد الذي جرب الحياة وعرفها حق المعرفة وتعمق في أحداثها ومن الحقائق المؤكدة أن الممارسة العلمية التي يقوم بها الفرد تختلف اختلافاً كاملاً عن ممارسة الحياة اليومية العملية والشخصية، لأن المعرفة العلمية التي يصل إليها الفرد وحدها لا تكفي ولا تؤدي إلى الوصول للهدف المنشود بصورة مقبولة، التي ترضي رغبات وتصورات الفرد.

والممارسة العلمية لها أسلوبها وطرقها المعروفة والمنـــــهج المحـــدد لـــها والمتفق عليه، أما الممارسة المستمرة والدائمة التي نقوم بها، في معظـــم أعمالنـــا تؤدي إلى وجود نوع من التخصصات أو المهارات الثابتة، والخاصة بكـــل فـــرد حسب قدراته، اتجاهاته ورغباته، ومنها نصل في النهاية إلى التخصص الدقيق فـــي الأعمال التي تطلب من الفرد الذي يقوم بها.

وفي المؤسسات والمنظمات التي تعمل بها الإدارة، التي تحترم التخصـــص وتعطيه الأهمية الكافية والمكانة المناسبة، بالإضافة إلى كون المدير أو المســـؤول مؤمن بالنجاح كغاية، ودفن المعيشة كاسلوب، وبالفهم والإدراك والمرونة كطريـــق للتعامل مع العاملين الموجودين داخل المؤسسة، على اختلاف درجاتهم وأعمالـــهم، ويأخذ المدير أيضا بضرورة وأهمية عملية الاحتكاك والاتصـــال المباشـــر، بيـــن الإنسان في المحيط الاجتماعي الذي يتواجد فيه بمرونة وعفوية.

والمدير الناجح في عمله وإدارته يتوجب عليه، عدم الالتزام بأنماط سلوكية تجاه العاملين معه، بل يعمل على وجود بعـــض الأنمـــاط المرنـــة فـــي ســـلوكه وتصرفاته، والادارة الفعالة والذكية هي التي تقوم بعملية الإنتاج بصـــورة دائمـــة ومستمرة، وتطمع دائما بالمزيد، ولديها الرغبة في تطبيق كل ما هو جديـــد بعـــد فحصه بصور جذرية ومعرفة جوانبه المختلفة، والاقتناع بإمكانية الاستفادة منه، لذا فهي على استعداد لتحمل المتاعب والمخاطر في القيادة التي يجب أن تكون رشـــيدة حيث يتحمل المدير الناجح الأعباء الكثيرة والمختلفة، دون أن يصدر منه أي نـــوع من التوجع أو الألم أو حتى إشعار الآخرين بما يقوم به من تحمل وعمل.

والمدير الناجح هو ذلك المدير الذي يقـــوم برعايـــة أعمالـــه ومصالحـــه، ومطالب الموظفين الذين يعملون معه، وهو يملك القدرة على فهم مشاكلهم وحلـــها بأفضل الطرق، أو العمل على حلها من قبل الأخصائيين إذا تطلب الأمر ذلك، هـذه

المهمة الأساسية المطلوبة من كل مدير في أي تنظيم اجتماعي أو ميدان من ميادين العمل، أو مجال من مجالات الحياة الكثيرة والمختلفة.

كل هذه الجوانب والصفات والمطالب تعني أن الإدارة اليوم تحتاج إلى شخصية تتمتع بصفات خاصة، مثل نعومة الطبع والمعشر الطيب واللفظ الحسن، وسهولة التعبير والتأثير، وتستعمل الذكاء في جميع الأمور التي تواجهها، والحرية والصراحة أثناء الحوار، والنقاش وفي عملية اتخاذ القرار، بالإضافة لكونها تجمع بين الشدة والحزم في المواقف التي تتطلب ذلك، والفطنة والدهاء ومحاولة المساهمة والاشتراك في حل المشاكل التي تواجه العمال، وترقيتهم وزيادة أجورهم وتشجيع الحوافز في الوقت المناسب، إذا تطلب الأمر ذلك.

ويشير الباحثون إلى أهمية العلاقات الإنسانية والدور الذي تقوم به في عملية الاتصال وهذه الأهمية تتمثل فيما يلي:

١- الاتصالات التي تحدث من أعلى إلى أسفل هي النوع المسيطر في الاتصالات الإدارية، وحينما تحدث الاتصالات من أسفل إلى أعلى، فهي تهدف لأن الإدارة قد طلبت ذلك من العاملين، مثل كتابة تقرير أو إرسال معلومات معينة، وفي حقيقة الأمر يتوجب على الإدارة في أي مجال من مجالات العمل أن تقوم بتشجيع عملية الاتصال من أسفل إلى أعلى وذلك لكي يشعر كل فرد في المؤسسة بأن له دوراً هاماً وفعالاً في عملية تحقيق أهداف المنظمة، أو المؤسسة التي يعمل فيها، وعدم اتباع ذلك أو تجاهله يؤدي إلى شعور العاملين بعدم الحيوية والنشاط، وهنا يؤثر على تنفيذ الأوامر ويجعلها آلية ومجردة من أي نوع من المشاعر أو الرغبة في العمل.

٢-وإذا أردنا أن تكون الإدارة فعالة ومؤثرة يجب أن توفر الآتية:

أ- القيام بوضع أو إيجاد نظام صحيح يعمل على تسهيل القيام بتقديم الشكاوي والطلبات والنظر فيها بالسرعة اللازمة لضمان تحقيق نوع من العدالة لجميع العاملين والموجودين داخل إطار المنظمة أو المؤسسة.

ب- إعطاء الفرصة المتساوية للجميع، للقيام بتقديم المقترحات للعمل على تحقيق رسالة وهدف المنظمة، وفي نفس الوقت إعطاءهم الشعور بالأمان، بأن هذه المقترحات التي قدمت من قبلهم تلقي الاهتمام اللازم وتدرس من قبل المسؤولين، الأمر الذي يشعرهم بالثقة وأهمية ما يفعلونه وبعدم الاستهانة بهم وبآرائهم.

ج- يتوجب على المدير العام أن لا يكتفي في عمليات الاتصال التي يقوم بها، والتي تكون مع الرؤساء أو النواب الذين يعملون معه، بل يجب أن تكون له علاقات اتصال مباشرة مع الجميع إذا استطاع أن يفعل ذلك، وهذا من الممكن أن يحدث من خلال الاجتماعات العامة مع العاملين التي تشعر الموظفين على اختلاف درجاتهم بأنهم يستطيعون الاتصال به، والمدير يستطيع الاتصال معهم أيضا من خلال دورات وعمليات التدريب التي تقام داخل المؤسسة لموظفيها.

٣-في بعض المؤسسات والمنظمات من المحتمل أو الممكن، أن يعتقد المسؤولين أن لا حاجة لهم في الحصول على معلومات من الآخرين، أي أنهم يكتفون في أن تتوقف إدارتهم على إعطاء التعليمات والأوامر من طرفهم، والقبول والتنفيذ والامتثال والطاعة من جانب الآخرين، ومن المؤكد أن مثل هذا الفهم غير صحيح، وغير مدرك للصفات البشرية التي يتعامل معها، لأن الموظف أو العامل ليس مجرد آلة بل هو إنسان له مشاعره وأحاسيسه وميوله ورغباته التي تسيير معظم خطواته، وعملية الإدارة في جوهرها تعتمد على العمل

الجماعي الذي يقوم فيه جميع الأفراد بالتعاون فيما بينهم لتحقيق أهدافها، لذلك فمن الواجبات الأساسية هنا أن يعرف الجميع كيف تعمل الإدارة وأجزاؤها.

٤-في بعض الأحيان يعطى المسؤولين للعاملين الفرصة بنقل المعلومات إليهم، بطريقة غير الطريقة الرسمية والمستعملة في المؤسسة، الأمر الذي يؤدي إلى القيام بنقل معلومات غير صحيحة عن الأشخاص أو العاملين، وفي معظم الأحيان ينقلون المعلومات التي ترضي المسؤول لأنهم يعرفون ذلك، أما باقي المعلومات أو الحقائق فلا تنقل أو تذكر لأنهم لا يريدون ذلك أو لأنها صحيحة، ومن المعروف والمؤكد أن مثل هذا التصرف يسيء ويفسد العلاقات بين العاملين والموظفين، وبالتالي يؤثر على مصلحة المؤسسة العامة، لذلك من واجب المسؤولين والرؤساء عدم تشجيع هذا النوع من الوسائل الاتصالية، بل تشجيع الوسائل الرسمية والإيجابية بدلا منه في عمليات الاتصال، وبذلك يعطي الفرصة المتساوية لجميع العاملين للقيام بنقل المعلومات التي يريدون نقلها إليهم الأمر الذي يعطي الشعور بأن باب المدير مفتوح وأن الجميع يستطيعون الاتصال به.

٥-في جميع المنظمات والمؤسسات يوجد التنظيم الرسمي التي تسير عليه في جميع ما تقوم به من أعمال، إلا أن بجانب هذا التنظيم يظهر تنظيم غير رسمي والذي تكونه مجموعة من العاملين على اختلاف مستوياتهم ودرجاتهم والذين تربط بينهم علاقات صداقة سابقة، أو توجد بينهم علاقات اتصال عائلية، وهذا النوع من التنظيم يساعد أفراده في عملية تحقيق الحاجات والمصالح الخاصة والمختلفة، ولكن مثل هذا النوع من التنظيم يتعارض مع التنظيم الرسمي، وفي بعض الأحيان يسبب المشاكل والمتاعب للمدير، إلا أن المدير لا يقبل على محاربته أو الوقوف ضده، لأنه يقوم بتحقيق الحاجات النفسية والاجتماعية الضرورية للأعضاء فيه، بل يجب على الإدارات العمل على وجود جو خاص

فيها يؤدي إلى تكوين العلاقات والصداقات بين أفراد المنظمة والمدير أو الرئيس الذي يشجع وجود مثل هذه العلاقات وينجح في اكتساب رضى العاملين معه يجعله إداريا جيدا يستطيع أن يجعل من التنظيم الرسمي وغير الرسمي متطابقين مع عدم وجود الفروق الجوهرية بين أهدافها مما يؤدي إلى عدم تعطيل مزايا أي واحد منهما أو يحد مما يقوم به من نشاط.

٦-من الجوانب التي يهتم بها التنظيم غير الرسمي، هو القيام بإشباع حاجات ومطالب أعضائه، ومن ضمن هذه الحاجات الاتجاهات، والهوايات الشخصية والخاصة، والمسؤول أو المدير الإداري يقوم بالاهتمام فيها لأنها تعتبر من الوسائل التي تعبر عن الذات، وتساعد من يقوم بمزاولتها بتحقيق ذاته وتعطيه الراحة النفسية، وهي تشعر الفرد بالسعادة والحصول على تقدير الآخرين له، وهذه الاتجاهات والهوايات كثيرة ومتعددة، نذكر منها الرسم والتمثيل والموسيقى والصحف والتصوير، الخ، لذلك يجب على المسؤولين تشجيع وجود وسيلة أو قناة تساعد العاملين في التعبير عن أنفسهم فيها، وعملية إشباع الحاجات النفسية تؤدي على تقوية العلاقات والصلات بين الفرد والمنظمة التي يعمل فيها، ويؤدي إلى زيادة ولاءه وقبوله لها.

الاتصالات والعلاقات العامة

في جميع المؤسسات والمنظمات توجد حركة اتصال مستمرة، تربط بين كل أنحاء هذه المؤسسات إلى أن تصل إلى درجة عالية من التكامل بين الأجزاء المختلفة الموجودة فيها والذي يقوم بهذه المهمة أو الدور، الجهاز الإداري الذي نطلق عليه اسم العلاقات العامة، وإذا لم يوجد جهاز كهذا فيقوم بهذه المهمة المدير، أو الإدارة بمستوياتها المختلفة، وذلك لكي يعرف كل عامل أو موظف في المؤسسة، مهما كان دوره بما يحدث من أحداث وقرارات فيها، والقيام بحل المشكلات التي تحدث فيها والتي تهمه بصورة شخصية. حدوث مثل هذه الجوانب

والأمور يعني أن العلاقة بين العاملين والإدارة تقوم على أساس من تبادل الثقة أو التفاهم، وهذا بدوره يشعر العاملين بقيمتهم وأهمية أدوارهم وبإنتمائهم والتزامهم، مما يؤثر تأثيراً نفسياً واجتماعياً عليهم، مما يرفع من معنوياتهم ومستوى أدائهم للعمل الذي يقومون به، وعندما تقوم العلاقات العامة بالاتصال مع العاملين وإخبارهم بالبيانات الرسمية الصادقة التي صدرت عن الإدارة، يؤدي هذا إلى اتساع الآفاق، ويقلل من قيمة الشائعات التي تحدث وتنتشر بين العاملين عن مواضيع مختلفة داخل المؤسسة، لذلك يكون هذا من العوامل المشجعة للعاملين للاهتمام بما يحدث داخل الإدارة من مناقشات حول موضوعات تهمهم ولها علاقة وصلة مباشرة بمستقبل كل واحد منهم، أيضا العلاقات العامة إن وجدت داخل المؤسسة تقوم بعملية إيصال القرارات التي تقرها وتصدرها الإدارة وتتعلق بوضع المؤسسة والعاملين فيها.

يتضح لنا مما ذكر أن العلاقات العامة ترتبط في جميع النشاطات الداخلية والخارجية للمؤسسة أو المنظمة، بالإضافة إلى العلاقات العامة الداخلية، التي يحاول الخبراء العمل على تدعيم وتقوية وظيفة هذا الجهاز الذي يعتبر من الأجهزة الخيرية التي تربط بين جميع أجزاء أو أقسام التنظيم الداخلي الموجود في المؤسسة، وهذا الارتباط يكون في حلقة اتصال فعال، تترابط أجزاؤها ترابطاً وثيقاً ومرناً وفيه تعمل جميع أدوار التنظيم من أجل الوصول إلى تحقيق غاية واحدة، أو خطة تتجه نحو هدف معين، تعمل جميع أقسام المؤسسة على تحقيقه والوصول إليه.

وعليه فإن العملية الاتصالية التي تحدث داخل المؤسسة يجب أن لا تتوقف مرونتها عند حركة المسؤولين عن المواقف الفوقية فقط، والقيام بإبلاغ الأسس والقواعد التحتية، بل على العكس من ذلك، بمعنى أن الحركة الاتصالية الفاعلة التي تحدث داخل المؤسسة لكي تتم، يجب أن يكون هناك ردود فعل دائمة ومستمرة بين

العناصر العليا والعناصر السفلى أي المسؤولين والعاملين، وجود مثل هذا الوضع والاتصال يؤدي إلى ترابط القاعدة بالقيادة بصورة دائمة، ولكلي تضمن أن أجهزة التخطيط تشعر وتهتم، بما يعاني منه الفرد الموجود داخل التركيب الاجتماعي لمكان العمل، فإذا كانت حركة القرار واتجاهه من أعلى أي من القيادة الإدارية للمؤسسة فإن رد الفعل عليه يجب أن يكون بحركة معاكسة، أي صاعدة من أسفل القاعدة من العاملين إلى المسؤولين وذلك لكي تتعرف القيادات على أوضاع وشكليات القاعدة، والمشاكل التي تواجه العاملين، مع القيام بدراسة وجهات نظرهم ومحاولة تحقيق وإنجاز ما يجب ويمكن إنجازه وتحقيقه من جميع المشاكل الحيوية الخاصة بهم.

وهكذا يتم الاتصال الصحيح والجيد عن طريق نظام اتصالي فعال يحدث في اتجاهين، الاتجاه الرأسي الذي يكون من مستويات عليا إلى مستويات دنيا، والاتجاه من أسفل التنظيم إلى أعلاه، ويكون في رد فعل متكامل، ولكن في معظم الأحيان يقف التنظيم البيروقراطي عائقا أمام عمليات الاتصال الفعال، الذي يجب أن يحدث من القاعدة إلى القيادة وذلك على عكس القرارات والإعلانات التي تنزل من القيادة إلى القاعدة.

وعملية تخطيط الاتصال الجيد والفعال يجب أن تشمل تحديد واضح لأهداف الاتصال والتعرف على الأدوار والأشخاص الذين نريد القيام بالاتصال بهم ومعرفتهم معرفة تامة وكاملة، وبالإضافة لذلك يجب أن نقوم باختيار الوسيلة الاتصالية المناسبة، فقد تستخدم الإدارة وسائل مختلفة مثل لوحة الإعلان أو المنشورات والمجلات الداخلية، ومن الممكن أن يحدث الاتصال عن طريق الندوات والمحاضرات والمناقشات والنشرات المختلفة أو المحادثات الشخصية.

أما فيما يتعلق بالجمهور الخارجي الذي ترتبط معه المؤسسة بعلاقات خاصة، سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة فإن العملية الاتصالية كي تحقق

أهدافها التي تعمل من أجل الوصول إليها، يجب أن يتوفر وجـود اتصـال منظـم ومستمر بين المؤسسة والجماهير التي تتعامل معها ولها صلة دائمة معـها وعـن طريق هذا الاتصال تتحقق الأمور الآتية:

١- الوقوف عن قرب على آراء الجماهير واتجاهاتها تجاه المؤسسة فـي جميـع الجوانب التي تخصها مثل السياسة العامة والخطط المختلفة لها أو البرامج التي تنفذها، سواء داخلية كانت أم خارجية، ولكي نقوم بهذه المهمة يجب اسـتخدام الأسلوب العلمي مثل استخدام الاستفتاء الذي يطرح عن طريق الصحافـة أو القيام بإرسال النماذج الخاصة بالبريد إلى عينات من الجمهور لكي يقوم أفراده بإبداء آرائهم ثم إعادة هذه النماذج إلى المؤسسة، وبعد ذلك تقوم الإدارة بعملية التعرف على الاتجاهات المختلفة.

٢- العلاقات العامة تقوم بنقل نتائج الاستغناء إلى إدارة المؤسسـة، وذلـك لكـي تتعرف الإدارة على اتجاهات الرأي العام، وعن طريق ذلك تقوم بعملية إدخال التعديلات على سياستها المتبعة أو البرامج التي تقوم بالعمل عليها.

٣- عملية نقل وتوصيل المعلومات عن المنظمة أو المؤسسة إلى الجماهير لكـي تكون للجماهير الفكرة الصحيحة عن هذه المنظمة ومن ثم دعمها وتأييدها فـي الوقت التي تكون بحاجة لذلك، وخصوصا في فترة الأزمات والمشاكل المختلفة التي من الممكن أن تمر بها.

ثانيا: الاتصالات غير الرسمية

هذا النوع من الاتصالات التي تحدث كغيرها من الاتصالات في المنظمات أو المؤسسات وبين الأفراد في جوانب الحياة المختلفة، أو يتم خلال التنظيمات غير الرسمية ويطلق عليها هذا الاسم لأنها تحدث خـارج الأطـر الرسـمية المحـددة للاتصال، وفي معظم الأحيان يكون من خلال مراكز عفوية وغير مختصة، ويكون

بصورة علنية أو سرية ذلك حسب الأحوال والأمور التي يتحدث عنها وهو في معظم الأحيان يحدث إلى جانب الاتصالات الرسمية المتبعة داخل المؤسسات والذي يساعد على حدوثه كون المنظمة تضم عوامل اجتماعية ونفسية، التي ينتج عنها أنواعا مختلفة من التفاعل والتعامل، ومن الأسباب التي تدعو إلى تطور هذا النوع من الاتصال، عدم مقدرة الاتصال الرسمي وقصوره في القيام بتوصيل المعلومات أو تبادلها مع الأجزاء أو الأفراد المختلفة داخل المؤسسة، لذلك فهو يقوم بنقل الموضوعات التي من المؤكد أنها تضم حقائق كاملة أو جزئية، أو أنها تكون محرفة أو هي في الأساس شائعات، وكما أنها ممكن أن تكون اتجاهات شخصية مختلفة الأنواع والمصادر، وهذا النوع يتكون من شبكة اتصال واسعة جدا تضم الكثير من المصادر، وفي بعض الأحيان من الصعب معرفة حدودها في مثل هذا الوضع يتوجب على الإدارة والقائمين عليها معرفة هذا النوع من الاتصال والقائمين عليه بهدف التوجه إليها واستغلالها في عملية نقل المعلومات الصحيحة ولكي يبتعد أو يقلل من آثارها الضارة.

وعلى سبيل المثال المحادثات التي تتم بين الأشخاص خارج وسائل الاتصال الرسمية، التي حددها الإطار التنظيمي للمؤسسة مثلما يحدث في حالة الاتصال الرسمية التي حددها الإطار التنظيمي للمؤسسة، مثلما يحدث في حالة نقل المعلومات التي تحدث بين الأفراد على اختلاف مستوياتهم في مناسبات غير رسمية مختلفة، مثل التواجد صدفة في حفل عشاء، أو مناسبة سارة من أي نوع، فمثل هذا الاتصال يحدث بين شخصين مختصين ولكنه يحدث في شكل غير رسمي.

وفي بعض الأحيان يتم هذا النوع من الاتصال داخل المؤسسة أو المنظمة، دون الاهتمام في الإطار الرسمي للاتصال، مثلما يحدث في حالة إرسال الشكاوي أو المطالب أو المعلومات إلى المدير العام أو المسؤول الأعلى، دون اعتبار للمستويات المسؤولة الأخرى، فمثلا في مجال التربية والتعليم قيام مدراء المدارس

بالاتصال مباشرة مع المدير العام دون إخبار المفتشين أو الرجوع إليهم في أي مشكلة من مشاكل المدرسة.

والاتصالات غير الرسمية تحصل على اتجاهاتها الأساسية من الجماعات التي تتواجد في المؤسسة، وهي التي يتكون منها البناء الاجتماعي للمؤسسة، من هنا تأتي أهمية الاتصالات غير الرسمية، وضرورة وجودها في المنظمات التي يتطور فيها ولاء الموظفين إلى الجماعات الصغيرة التي ينتمون إليها، ومن المحتمل أن تستفيد منها المؤسسة في عملية تغير أحوالها والأوضاع الموجودة فيها مثلما تستفيد من الاتصالات الرسمية لأنها تعتبر أقوى من الاتصالات الرسمية في كثير من الأحيان، الأمر الذي يحتم علينا العناية بها، وتطويرها بصورة صحيحة وسليمة، لأنه بمساعدتها نستطيع التوصل إلى معظم الجوانب التي من الصعب الوصول إليها عن طريق الاتصالات الرسمية، وبذلك تكون المؤشر المحذر والمنذر لنا، بالنسبة للتطورات التي لا تخدم مصلحة المؤسسة أو المصلحة العامة.

وهذا النوع من الاتصال له المؤيدين والمهتمين والمشجعين، كما وله المعارضين والرافضين، فمثلا مؤيدي المدارس التقليدية في الإدارة والتربية يرون أن الاتصالات الرسمية هي النوع الوحيد المعترف به والمقبول في هذه الأوساط، ويرفضون العمليات الاتصالية التي تسير في طرق أخرى، وتكون مقبولة لهم فقط، إذا كانت تخدم أغراضهم الخاصة والإدارية في عملية التعرف على مدى تنفيذ الأوامر والقرارات التي تصدر عنهم، كما ويرى عدد كبير من رجال الإدارة والتربية، واجب التزام عملية التسلسل الذي يأتي من أعلى إلى أسفل في عملية توصيل المعلومات وانتقالها، لأن ذلك يقوم بتحقيق وإنجاز جانبين على درجة من الأهمية، أولهما المحافظة على سرية رسائل أو معلومات معينة، أما الأهمية الثانية فهي العمل على زيادة فاعلية المنظمة أو المؤسسة في عملية تحقيق أهدافها التي تعمل من أجل الوصول إليها، ولقد ركز أتباع هذه المدرسة على الجوانب السيئة في

عملية الاتصال غير الرسمية، مما جعل مفهوم هذا الاتصال يرتبط في أذهان وعقول ومعتقدات الجميع، بالمساوئ والمشاكل والجوانب السيئة في حياة المؤسسات والمنظمات، لذلك يحاول الإداريين التقليديين القضاء عليه وعلى مصادره.

أما أتباع المدارس المعاصرة في الإدارة والتربية الذين تهمهم الجوانب السلوكية، فهم يرون بالاتصال غير الرسمي على أنه موضوعا جيدا أو مناسبا أو خطرا على المنظمة أو المؤسسة وإدارتها، والذي من الممكن أن يقوم بالفصل بينهما هو كون الإدارة حكيمة وتعمل على معرفة مصادر الاتصالات غير الرسمية وسبلها وتقوم بتحليل مضمونها، ومعرفة أهدافها مع محاولة تغذية هذه الاتصالات، بالحقائق والمعلومات التي تحضر الأفراد والجماعات، للعمل في تعاون وسلام في اتجاه تحقيق الأهداف المرغوبة، بفاعلية وكفاءة أكبر، كما ويمكنه القيام بعملية الكشف عن الجوانب السلبية في هذه الاتصالات، وفي نفس الوقت العمل على خفض تأثيرها عن طريق استعمال الأساليب المنطقية السليمة والمتبعة.

أهمية الاتصالات غير الرسمية

هذا النوع من الاتصالات الذي يحدث ويتم خارج المؤسسات والمنظمات التي تقوم على التنظيم الرسمي من الممكن أن يكون لها تأثيرا أكبر من التأثير الذي ينتج عن الاتصال الرسمي، لأن إمكانية التحدث في اللقاءات غيرالرسمية كبيرة جدا وتعطي النتائج بصورة سريعة لحد كبير، وذلك في مستويات الإدارة العليا التي لها الصلاحيات والقوة في التأثير، حيث يقوم بعضهم بتذكير البعض في الموضوعات التي مر عليها وقت طويل، وأرسلت فيها عدة رسائل دون فائدة ودون أن ينتهي الأمر.

ولكن بعد اللقاءات والتحدث كانت النتائج في معظم الأحوال أن الموضوعات تنجز بصورة سريعة أكثر مما هو متوقع.

مما ذكر يتضح بصورة قاطعة مدى أهمية الاتصالات غير الرسمية في الوصول إلى نتائج إيجابية سريعة، في الأمور والمواضيع التي لم تستطع الاتصالات الرسمية أن تصل إلى نتائج قاطعة فيها في فترات زمنية طويلة.

في بعض الأحيان يتجه المسؤولون إلى هذا النوع من الاتصالات، لأنها تمكنهم من التأثير في جميع الجوانب بالصورة التي لا يمكن الوصول إليها عن طريق الاتصال الرسمي، وذلك لأن مكانتهم ومنصبهم الرسمي لا يسمح لهم بذلك، ولكي يصلوا إلى مثل هذا الوضع يقومون بتنمية أشكال من العلاقات الاجتماعية، بأفراد في وظائف هامة وأساسية بالمؤسسة أو المنظمة، الذين يقومون بتزويدهم بالمعلومات والاتجاهات التي تفيدهم وتساعدهم في عملية اتخاذ القرارات داخل المؤسسة، التي يكون لها تأثير جماعي بالنسبة للعاملين في المؤسسة أو تأثيرات شخصية تهم المسؤول نفسه.

أي أن هذه الاتصالات غير الرسمية تؤدي إلى دعم وتعزيز مكانة وقوة المسؤولين داخل المؤسسات أو المنظمات، لذا فإن الأشخاص المسؤولين الذين يقومون في بناء شبكة من الاتصالات غير الرسمية، وينجحون في أن تكون فعالة ولها مكانتها في وضع القرار، هؤلاء الأشخاص تستمر فاعليتهم فترة طويلة من الوقت، أكثر من غيرهم من المسؤولين الذين لم يقوموا بتطوير مثل هذا النوع من الاتصال، أو الذين يرفضونه من البداية، أيضا على مستوى المنظمات المختلفة، التي يقوم قسم منها بتطوير نظام الاتصال غير الرسمي، الذي يقوم بمساندة ودعم نظام الاتصال الرسمي، مثل هذه المنظمات تملك القدرة على الحركة السريعة والسيطرة على المواقف والأمور المختلفة، التي تحدث أو من الممكن أن تحدث داخلها، ومقدرتها بالتغلب على التعقيدات الموجودة داخلها، والتي تؤدي إلى المعاناة لدى العاملين، مما يؤدي لعدم الإنجاز بالشكل المطلوب.

وعملية اعتماد المنظمات والمؤسسات على هذا النوع من الاتصالات، تتوقف على كبر المؤسسة والأهداف التي تسعى لتحقيقها، حيث في المنظمات الكبيرة والواسعة يجب الاعتماد في الأساس على الاتصالات الرسمية أكثر من المنظمات الصغيرة التي من الممكن أن تطور هذا النوع بصورة واضحة أكثر من الكبيرة، لأن المنظمات الكبيرة والمسؤولين فيها لا يوجد لديهم الوقت الكافي لسماع الأفراد من المستويات المختلفة، بهدف معرفة الأخبار التي لا تصل إليهم أو عن سير العمل أو لمعرفة الشكاوي والمطالب الفردية الشخصية التي يجب إعطائها عناية خاصة وشخصية.

في أي منظمة من المنظمات أو المؤسسات يجب عدم الاعتماد على الاتصالات غير الرسمية لوحدها في عملية الإدارة، لأن ذلك من المؤكد أن يؤدي إلى إضعاف مقدرة الإدارة على السلطة والسيطرة والتحكم فيما يحدث فيها.

وبما أن هذا النوع من الاتصالات لا يمكن أن يخضع للإشراف عليه، أو للرقابة الرسمية لذلك فمن الممكن أن يقوم بعملية نقل لمعلومات غير صحيحة وغير دقيقة، هذا الجانب يعني أن علينا القيام بتطوير وتشجيع الاتصالات الرسمية، لكي يستطيع الاستمرار في العمل، دون أن تكون حاجة إلى استعمال الاتصال غير الرسمي، مما يساعد المنظمة على إنجاز وتحقيق أهدافها بصورة صحيحة وأقل جهد، والاتصالات الرسمية من الممكن أن يكون تأثيرها فعال وكبير، اذا كانت مقبولة عند معظم العاملين مع وجود الولاء والاتجاهات والتفاهم.

ثالثا: أساليب الاتصال، وسائله وقنواته

عملية الاتصال تقوم وتعتمد في أساسها على استعمال الحواس المختلفة الموجودة لدى الإنسان، وخصوصا السمع والبصر التي يعتمد عليها في عمليات الاتصال الفردية اليومية الحياتية، بالإضافة إلى استعمال بعض الحواس الأخرى

بصورة قليلة، وفقط في بعض الحالات التي تتطلب ذلك وبالذات لدى الأفراد الذين يعانون من مشاكل خاصة التي تجبرهم على استعمال حواس الشم والذوق واللمس، أما بالنسبة للاتصال في النواحي الإدارية، ولدى الأفراد والمسؤولين أو العاملين العاديين فيتم عن طريق استعمال حواس السمع والبصر، التي يعتمد عليها اعتمادا كاملا، وباقي الحواس استعمالها يكون في بعض الحالات النادرة، أما في بعض الحالات الأخرى فيكون الاتصال عن طريق ما يسمى بالإيحاء، الذي اختلف الباحثين في مدى انتشاره أو استعماله، على أي حال هو ظاهرة أثبت وجودها واستعمالها بالرغم من عدم الاتفاق أو الإجماع بين الباحثين، ويكفي أنها الطريقة أو القناة التي استعملت دينيا، عندما كان الله عز وجل يوحي بها إلى الأنبياء.

وعملية الاتصال التي تحدث من خلال حاسة السمع والبصر، تكون باستعمال عدد من الوسائل السمعية والبصرية، والتي يفضل أن تجتمع مع بعضها في وسيلة واحدة، لكي يكون الاتصال أكثر فاعلية، وهنا يجب أن نذكر أن وسائل الاتصال المستعملة تقسم إلى وسائل فردية ووسائل جماعية ووسائل يمكن استعمالها للقسمين، وكل نوع من هذه الوسائل له صفاته الخاصة والمميزة.

ومن الأمثلة الفردية نذكر المقابلة الشخصية، والاتصال الهاتفي والرسائل الشخصية والتقارير، أما الأمثلة الجماعية فنذكر منها الاجتماعات على أنواعها وما يصدر عنها.

وعندما نريد استعمال وسيلة معينة للاتصال، يجب أن نهتم في بعض العوامل الهامة والتي عليها يتوقف مدى صلاحية هذه الوسيلة للعملية الاتصالية المقصودة، أو التي نريد تنيفذها، ومن هذه العوامل الظروف الموجودة والمتاحة بالمؤسسة، وكيفية التعامل الموجودة فيها، ونوع المادة التي نريد القيام بنقلها بالإضافة إلى عدد الأفراد الذين نريد الاتصال بهم، وما هو الزمن المعطى للقيام

بنقل المعلومات المراد نقلها، ومدى السرية فيها، ومقـــدار تكلفـــة هـــذه الوســـيلة الاتصالية.

بالإضافة إلى جميع ما ذكر نقول أن إمكانية تبادل المعلومات بصورة مباشـــرة أي وجها لوجه، وإعطاء الفرصة للمناقشة والمحادثة والاستفسار، والقيام بتبادل الـــرأي بين الأفراد المختلفين والذين هم أطراف في عملية الاتصال، هذا يعني أنه أفضـــل الأساليب للقيام بالاتصال وإتمامه بالشكل المرضي.

والإدارة الواعية والمهتمة بالمؤسسة ونجاح مهامها وتحقيق أهدافها، تلجـــأ إلى استعمال الاتصالات المباشرة، لكي تضمن معرفة ما يحـــدث ومـــدى وجـــود ظواهر مختلفة داخل المؤسسة، دون وجود طرف آخر يقوم بنقل المعلومات إليها.

وأساليب ووسائل الاتصالات عديدة وكثيرة سوف نقوم بشـــرحها وبيـــان أهميتها وجوانبها المختلفة.

أولا: الاتصال الشفوي ووسائله

هو نوع من الاتصال يتم ويحدث عندما يتبادل الحديـــث أطـــراف عمليـــة الاتصال، أي من يقوم بالاتصال والذي يستقبل الاتصال وهذا من الممكن أن يحدث إما في وضع يجتمع فيه الطرفين، أو دون أن يرى المتَصِل المتَصَل به، حيث يكفي سماع الصوت كما يحدث في المحادثات التلفونية، وهو يعتبر أكثر أنواع الاتصـــال نفعا وفائدة لما فيه صالح العمل، وعن طريقه يمكن القيام بعملية تبـــادل الأفكـــار والمعلومات بأسهل الطرق، أبسطها وأقصرها، الأمر الذي يؤدي إلى توفير الوقـــت والجهد الذي تستغرقه عملية الاتصال الأخرى، ويســـمح هـــذا النـــوع بالاتصـــال الشخصي، ويؤدي إلى خلق روح الصداقة والتعاون وتشجيع الأسئلة والإجابات، أو من الممكن والمحتمل أن يكون العكس هو الصحيح، لأنه يعتبر سهل وغير مجـــبر،

بمعنى أن الفرد أو المتصل يستطيع أن يقول ما يريد، دون أن يخاف من عملية توثيق ما يقول، كما هو الحال في أنواع الاتصالات الأخرى.

وبما أن هذا النوع خالي من التوثيق فإنه يشجع على الصراحة التي من الممكن أن لا تكون في الطرق الأخرى للاتصال، حيث في هذا النوع من الاتصال يسهل على العاملين ذكر الخلل أو العيوب الموجودة في المؤسسة، وفي عمليات التوجيه شفويا، في الوقت الذي لا يملك الشجاعة لذكر هذه الجوانب بصورة كتابية، كذلك الأمر بالنسبة للمسؤولين الذين يصرحون بالسياسة العليا والأسرار التي تحيط بالمؤسسة وجوانبها المختلفة وعمليات التوجيه فيها، لأنه مفضل عدم الإشارة إليها أو ذكرها بصورة كتابية.

وطرق الاتصال الشفوي ووسائله عديدة وسوف نقف عندها فيما يلي:

المقابلات [1]

١- المقابلة الشخصية

هي إحدى الأساليب والوسائل الفعالة المتبعة في عمليات الاتصال وجوانبها المختلفة، وفي ميادين الحياة اليومية العملية، وتعتبر المقابلة وسيلة ناجحة ومقيدة ومدعمة لمن يقوم بها ويتقن استعمالها، لأن من مهارة الإدارة الهامة هي المقدرة على القيام بعمل مقابلات مجدية مع الأفراد الذين يعملون في إطار منظمة أو مؤسسة معينة، وحتى تكون المقابلة منجزة ومثمرة وتصل إلى تحقيق الغاية منها، يجب أن تكون منظمة ومرتبة على تحضير وتهيئة الظروف التي تعمل على نجاحها.

ومن مميزاتها أنها تتم وجها لوجه، أي أنها تجمع بين المرسل والمستقبل في مكان واحد، مما يعطي الفرصة المناسبة للمناقشة والمحادثة والاستفسار عن

---

(١) ملاحظة: سوف نتحدث عنها بصورة مفصلة في فصل آخر.

جميع الأمور المراد التحدث عنها، والتي تهم الطرفين وهذا يؤدي إلى تحقيق عملية الاتصال في اتجاهين، التي تعني الحصول على التغذية العكسية بصورة مباشرة، وسريعة مما يعطي الفرصة لمعرفة مدى نجاح العملية الاتصالية وتأثيرها على الطرفين.

والأهداف الاتصالية التي تسعى المقابلة لتحقيقها كثيرة ومتعددة فهي تصلح للوصول إلى الحقائق أو لتقديم الشكوى والتظلم، أو لمحاولة معرفة القدرات المميزة لكل فرد من الأفراد الذين يتقدموا بطلبات للعمل، أو لمعرفة قدرات الطلاب وقيلس اتجاهاتهم المختلفة أو لمعرفة مدى رغبة الموظفين واستعدادهم للتدريب والتعلم، أو تستعمل المقابلة الشخصية في الحالات التي تريد قبول عدد من الطلاب إلى الجامعات والكليات المختلفة وهكذا في معظم مجالات الحياة.

ولكي نضمن نجاح المقابلة وتأثيرها يجب أن تراعى الأمور الآتية:

١- القيام بتحديد موعد مسبقا لها.

٢- إجراؤها في الموعد المحدد دون تأخير أو تأجيل، لأن ذلك يحدث الملل والشعور والتفكير بأن الطرف الآخر لا يرغب في إتمام المقابلة.

٣- التأكد من أن الشخص الذي نريد مقابلته لا يتذمر من ذلك، لأنه متعب أو أن الوقت لا يسمح بذلك، بسبب العمل والارتباطات الأخرى.

٤- قبل المقابلة يجب أن نعتم في بعض الأمور التي لها دور مهم في عملية إنجاح المقابلة، مثل كون مقاعد الجلوس مناسبة ومريحة.

٥- العمل على تهيئة الظروف المعنوية المناسبة مثل الانتظار، أو تذليل الصعوبات التي من الممكن أن تواجه الطرفين، أو تخفيف صعوبة الفرق في المكانة والعمل، إذا كان الشخص الذي يجري المقابلة من الإدارة.

٦-في الوقت المخصص الذي تجري فيه المقابلة يجب على الطرفين التفرغ التـام لها، وعدم الانشغال بأعمال أو مشاغل أخرى وخصوصا المسؤول.

٧-بداية الحديث يجب أن يكون فيها شيء من القبول والود، البساطة والثناء.

٨-شرط أساسي لنجاح المقابلة، هو المقدرة على الإنصات عندما يتحدث الطـرف الآخر، والانتباه التام له ولما يقوله، حتى يشعر بالأهمية والمكانة وحتى يكـون رد فعله موضوعي.

٩-أثناء المقابلة يجب أن لا نسمح لأي شخص بالدخول إلى مكان المقابلة، وذلـك لضمان عدم المقاطعة والتشويش من أي نوعٍ كان، كما وعلى الطرفين عـدم مقاطعة بعضهم البعض.

١٠- خلال حدوث المقابلة على الطرف المسؤول الحذر من الغضب أو التعصب أو التذمر من أي شيء، أو أن يكون غير واضح فيما يقوله.

١١- على المسؤول الذي يجري المقابلة أن يعطي الطرف الآخر الشعور بأنـه استمع بصورة حسنة لما قاله، وهنا يأتي عن طريق الرجـوع إلـى النقـاط والحقائق الأساسية الهامة التي قالها، ثم البدء الفعلي في اتخاذ الإجراءات لتنفيذ الموضوعات المتعلقة في المقابلة.

٢- المحادثة الشفوية

هذا النوع من الاتصال من الممكن أن يحدث أو يتم مباشرة أي وجها لوجه أو من الممكن أن يحدث بصورة سريعة ودون احتمال التأجيل لأهميتها، وتحـدث عن بعد، وذلك بواسطة استعمال الأجهزة الخاصة بالاتصال مثل التلفون أو الأجهزة اللاسلكية، بالإضافة إلى ما ذكر نقول أن هذا النوع من الاتصال يحـدث بصـورة رسمية ومنظمة، أو من الممكن أن يتم بطريقة غير رسمية، والاتصال غير الرسمي

هنا يكون في العادة مناسب أكثر، وقريب إلى التفاهم والوصول إلى النتائج من عملية الاتصال أكثر من حالة الاتصال الرسمية.

وفي حالة الاتصال من هذا النوع إذا تضمنت الوسيلة أوامر وتعليمات أو معلومات هامة، الاتصال الشفوي وحده لا يكفي، بل يجب أن يكون معزز كتابيا، وإذا كان موضوع الاتصال طرح الشكاوي أو التظلمات، يجب معالجتها واتخاذ الإجراءات المناسبة المطلوبة والسريعة، لكي يرتاح ويطمئن الطرف الذي قام بطرحها، وإذا تضمن هذا النوع من الاتصال الشفوي مقترحات وأفكار حسنة يجب الاهتمام بها والتفكير بصورة خاصة بها وأخذ الجوانب المفيدة منها والعمل على تشجيع من قدمها.

ومن الصفات الخاصة التي تميز هذا النوع من الاتصال الشفوي، أن تأثيره كبير، لأن المحادثة تظهر فيه بصورة واضحة التعبيرات على وجه الطرف المتحدث، أو القيام بالتأكيد على بعض الألفاظ والعبارات أو الجمل الأمر الذي يشعر الفرد المستمع بأهمية الموضوع أو جوانب منه، أيضا هذا النوع يعطي المتحدث الفرصة لإدراك فهم الآخرين ومدى استجابتهم وذلك عن طريق رد الفعل الذي يظهر منهم أو على وجوههم.

بالإضافة إلى الصفات التي ذكرت، فإن هذا النوع من الاتصال يؤدي إلى القيام بالاتصال المباشر بين المسؤولين أو رجال الإدارة والعاملين، وهذا بطبيعة الحال يشعرهم بمدى أهميتهم وقربهم من عملية اتخاذ القرارات، الأمر الذي يؤدي إلى رفع الروح المعنوية ومضاعفة الجهود في إنجاز المهام والعمل المطلوب.

٣- المقابلات الجماعية (المؤتمرات والاجتماعات)

هذا النوع من أنواع الاتصال الشفوي الذي يتحدث عن المقابلات الجماعية، والتي تتمثل في شكل اجتماعات، أو ندوات، وهو يعتبر أوضح الأنواع وأكثرها

فائدة، وعن طريقها تكون محاولات معرفة المشاكل التي تواجه الإدارة وطرق حلها أو التخلص منها، أيضا يعطي الفرصة لعملية تبادل الآراء والأفكار كي تكون منها فائدة لجميع الحاضرين والمتواجدين في نفس المكان.

وبما أن هذا النوع يؤدي إلى تجميع الكثيرين من العاملين مع بعض في نفس الوقت والمكان فإن هذه الطريقة تقابل بالاهتمام، لأنها تفسح المجال أمام الآراء والأفكار الجديدة التي تأتي من المسؤولين.

وحتى تحقق الفائدة المطلوبة من هذا النوع من الاتصال الشفوي يجب مراعاة الأمور والجوانب الآتية:

١- القيام بالتخطيط للاجتماع الذي نريد الاتصال بالآخرين عن طريقه.

٢- يجب أن يحدد الموضوع الرئيسي للاجتماع، بالإضافة إلى إعداد جدول أعمال مختصر له.

٣- على رئيس الاجتماع أن يكون ملما بجميع جوانب الموضوع يدرسه دراسة كاملة وشاملة وأن يقوم بإعداد المعلومات والبيانات الأساسية.

٤- يجب أن يحضر الاجتماع الأشخاص الذين يهمهم الأمر ويعنيهم ولديهم معلومات أو خبرات وإمكانات تساعد على النجاح المرتقب والمطلوب من الاجتماع.

٥- يجب أن يحدد موعد عقد الاجتماع أو المؤتمر في وقت ومكان مناسب، وذلك لضمان تحقيق اشتراك القسم الأكبر من المشتركين مع ترك المجال والوقت الكافي بين الإعلان عن الاجتماع واليوم المحدد لعقد الاجتماع، وذلك بهدف إعطاء المشتركين الفرصة والوقت لدراسة الموضوعات التي سوف تبحث.

٦- يجب أن يتصف رئيس الاجتماع بالسلوك الديمقراطي، ولديه المقدرة والرغبة الجادة والصادقة للاستماع إلى ما يقوله العاملين واقتراحاتهم ومناقشاتهم. وفي نفس الوقت على الرئيس أو المدير الابتعاد عن إعطاء الأوامر أو فرض الرأي

أو تحديد وفرض الحلول من جانبه فقط، أو أن يظهر الغضب والاستياء لكـــي لا يمتنع المشتركون عن المشاركة والتعبير عن آرائهم.

٧-يجب القيام بتسجيل المناقشات التي تدور في المؤتمر أو الاجتمـــاع، والنتـــائج التي يصل إليها المشتركين وتوزيعها على جميع المشتركين ومن يهمهم الأمر.

تطوير القدرة على الإصغاء

الإصغاء أو الإستماع، من العمليات الأساسية التي نحتاج إليـــها فـــي كـل جانب من جوانب الحياة الاجتماعية التي نعيشها، وهي ضرورية جـــدا لنجـــاح أي علاقة أو عملية اتصالية أو تعليمية يقوم بها المسؤولين أو الأفراد عامة، سواء فـــي الحياة اليومية أو أماكن العمل التي نعمل فيها مع أفـــراد آخريـــن لـــهم صفاتـــهم ومميزاتهم واتجاهاتهم وميولهم الشخصية، التي تتأثر من وجود الآخرين وتؤثر فيهم بمقدار معين، فإن مهارة الإصغاء تعتبر من أهم المهارات التي يجب أن تكون لدى كل مسؤول إداري، لكي تعزز نجاحه في المواقف التي يقف فيـــها مـــع الآخريـــن ويستمع لهم، حيث أن هذا الجانب هو الذي يضمن نجاح أعماله التي يقوم بها، لأن مقدرته على الاستماع للآخرين وفهم مشاكلهم ومحاولة حلها تؤدي إلى قبولهم لـــه واحترامه، والقيام بالأعمال التي يطلبها منهم، أضف لذلك، أن المعلومـــات التـــي يحصل عليها المسؤول أو تصل إليه ويبني على أساسها قراراته الصحيحة تصـــل إليه من خلال المحادثات الشفوية التي يقوم بها. وهنا يجـــب أن نذكـــر أن عمليـــة الاستماع أو الإصغاء إلى الآخرين، وما يقولونه والمطالب التي تطرح من قبلـــهم، تعتبر من الأمور الصعبة وليست سهلة كما يتصور البعض، لأننا في نهاية الأمـــر من بني البشر وفي بعض الأحيان تسيطر علينا رغبة غير مفهومة فـــي مقاطعـــة الحديث والمتحدث لأسباب كثيرة، منها عدم قبول ما يقال أو الخوف من النسيان أو الخوف من عدم إعطاء الفرصة لقول ما نريد فيما بعد، أو لمعرفتنـــا القاطعـــة أن المتحدث لا يقول الحقائق، أو عندما يدفعنا حماس الجدل والمناقشة على المقاطعـــة

للآخرين والتدخل، أو في الأحوال والأوضاع التي نفقد فيها الصبر والمقدرة على التحمل ونندفع في عرض الأفكار والمعلومات الموجودة لدينا، والتي نرى أنه يجب طرحها على الآخرين في هذا الوقت بالذات، وإلا فمن الممكن أن تفقد قيمتها وأهميتها.

ومهارة الاتصال، والمقدرة على التحكم في الرغبة في المقاطعة إذا وجدت لدى الفرد بصورة عامة أو المسؤول، فإنها تفيد في مساعدة الآخرين على الاستمرار، والاطمئنان إلى أن المستمع مهتم بما يسمع أو يصل إليه من معلومات وأشياء، وفي نهاية الأمر التخلص مما يهمهم أو يقلق راحتهم، وعن طريق هذا تقوم الاتصالات بعملية تهيئة للوضع، بحيث يصبح الجو مناسبا لمعرفة أساس المشاكل ومحاولة إيجاد حل لها، وفي بعض الأحيان مجرد التحدث إلى شخص عن المشاكل التي نعاني منها أو تواجهنا وهذا الشخص يصغي لنا فإن ذلك يريحنا حتى ولو لم تحل هذه المشاكل، فقط مجرد الاستماع وإتاحة الفرصة لإخراج كل الأمور التي تضايقنا يؤدي هذا إلى الشعور بالراحة ويخفض من حدة التوتر والقلق الذي نعاني منه.

وعملية الاتصال والنجاح فيها، متصلة مع القدرة والمهارة على الاستماع، وهذه القدرة على الاستماع من الممكن الوصول إليها أو تطويرها لدى الفرد عن طريق التدريب المستمر على الاستماع والإصغاء، والذي يحدث عن طريق القيام بتمارين خاصة نستطيع بمساعدتها أن نصبح على درجة عالية من القدرة على الاستماع ومن هذه التمارين نضع لأنفسنا حدود معينة أثناء المحادثات، ونستمر في الاستماع خصوصا عندما نشعر بالرغبة الشديدة في المقاطعة، أي نضع ما يسمى بالمراقبة الذاتية نصب أعيننا، وطبيعي أن يكون هذا من المهام والجوانب الصعبة، وهذه المهام الصعبة يوجد فيها سر عمليات الاتصال الناجحة والمحققة لأهدافها.

وفي نهاية الأمر نقول أن عملية الاستماع والإصغاء من العمليات الهامة جدا لنجاح الاتصالات والعلاقات الإنسانية والاجتماعية والمهنية، وأن من يملك القدرة على الإصغاء يستطيع أن يعلم ويتعلم الكثير، والذي يعلم الكثير يؤدي هذا العلم والمعرفة إلى امتلاك الحقائق الكافية للقيام بعملية اتخاذ القرارات الصحيحة والسليمة التي تخصه وتخص الآخرين.

ثانيا: وسائل الاتصال الكتابية

هذا النوع من الاتصال يحدث بين جميع الأفراد، على اختلاف درجاتهم وأماكنهم في العمل أو في الإدارة، كما ويحدث بين الأفراد والأشخاص بصورة فردية وشخصية في الحياة اليومية، والعلاقات العامة والإنسانية التي تجمع بين مختلف الأفراد من الأماكن المحلية الداخلية أو الخارجية، للبلاد أو المنطقة التي يعيش فيها كل فرد والاتصال هنا يكون عن طريق استعمال الكتاب، وتوثيق واثبات المعلومات والمطالب والتعليمات، بهدف نقلها وسهولة الرجوع إليها وقت الحاجة إذا كان هذا الاتصال أثناء القيام بالمهام العملية، هذا الشيء لا يتوفر في عملية الاتصال الشفوي، والذي من الصعب أن يحدث إذا كانت المؤسسة أو المنظمة كبيرة ومنتشرة في عدة أماكن، وعملية الاتصال الكتابي تحقق الدقة والأمانة أثناء نقل الرسائل الاتصالية إلى العاملين، خصوصا إذا كان يعتبر الشكل المعتمد لدى معظم الموظفين والمسؤولين الذين يعتمدون على التعليمات المكتوبة اعتمادا تاما، وذلك لكي يستطيعوا معرفة كيفية ومدى إنجاز أعمالهم، ولأنه يمكن من القيام بنقل نفس المعلومات كما هي إلى أكبر عدد من الأفراد.

هذا النوع من وسائل الاتصال يعطي الطرف الذي يستقبل الرسالة الفرصة الكافية والمناسبة للقراءة، دون أن يقاطعه في ذلك أحد، كما وأن هذه الوسائل تعطي الفرصة الكافية للمرسل للتفكير في موضوع الرسالة وهل صاغها بصورة مناسبة ومقبولة وضعت جميع الجوانب التي يريد نقلها إلى المستقبل.

وهذا النوع من وسائل الاتصال يكثر في حالات الاتصال من أعلى إلى أسفل، ويقل استعماله في الحالات العكسية، أي الاتصال من أسفل إلى أعلى، من العاملين إلى المدير والإدارة، وذلك لخوفهم من كتابة المعلومات التي من الممكن أن تستعمل ضدهم فيما بعد، أو لأنها من الممكن أن تسبب الإزعاج للمدير أو حتى تغضبه.

ومن جوانب ضعف هذه الوسائل الاتصالية هو عدم معرفة المستقبل للدوافع والأسباب التي أدت إلى إرسالها، أو لأنه من الممكن أن يفهمها بصورة مختلفة عن القصد منها، لأنه يوجد اختلاف في المفاهيم والقدرة على التفكير ومستوياته بين الطرفين، الأمر الذي يؤدي إلى عدم تحقيق الاتصال للأهداف المنشودة، لأن العاملين ينقلون التعليمات التي وصلت إليهم بصورة خاطئة وغير مطابقة للمقصود.

ولكي نتغلب على هذا الجانب الضعيف، يجب أن نقوم بعملية تعزيز للاتصال الكتابي عن طريق الشرح والمناقشة لموضوع الرسالة والهدف منها إذا كانت رسالة عامة، ويتم تحقيق ذلك بأن يقوم المسؤولين بمقابلة العاملين بصورة جماعية أو فردية والتأكد من أنهم استطاعوا معرفة أسباب إرسال الرسالة لهم، وكيف يمكن القيام بتنفيذ وتحقيق المطلوب منها.

طرق الاتصال الكتابي كثيرة ومختلفة سوف نشرح قسم منها:-

١- التقارير

وهذه التقارير تكتب فيها المعلومات التي ترسل من أسفل إلى أعلى، بهدف تسهيل مهمة الإدارة في متابعة ومراقبة أعمال العاملين، لزيادة معرفته بالأحداث التي تحدث أثناء القيام بالأعمال المطلوبة من كل فرد، وهذه التقارير التي نتحدث عنها من الممكن أن تكون بصورة محددة أي أنها ترسل في أوقات محددة ومعينة من قبل، أو أنها ترسل حسب الوضع القائم والحاجة إليها.

والتقارير التي تعالج مواضيع معينة مثل التفتيش عن العمل أو متابعته يجب أن تكون موضوعية وتظهر الأسباب التي أدت إلى كتابتها، بالإضافة إلى كتابة رأي من يكتبها ويقدمها بصورة واضحة وصريحة، وذلك لتوفير وقت المسؤول عندما يتفحص الأمور.

وعند كتابة التقرير يجب أن تأخذ في الاعتبار أن معظم المسؤولين ليس لديهم الوقت الكافي لقراءة ما هو مطول أو يدخل في تفصيلات مملة، لذا يجب كتابة التقارير بصورة ملخصة بدل التقرير المطول.

ويجب أن نراعي الترتيب المنطقي المتسلسل الذي يجعل منه وسيلة اتصال فعالة ومجدية.

المذكرات والاقتراحات

وهي عبارة عن نوع من الاتصالات الكتابية في معظم الأحيان، التي يقوم بإعدادها وكتابتها العاملين أو المرؤوسين إلى المسؤولين عنهم وعن إدارة المؤسسة أو المنظمة، بهدف القيام بتوضيح وتفسير بعض الجوانب والمشكلات التي تصادف العمل والتطبيق، أو لكي نثبت حدوث أمر معين داخل المؤسسة أو القيام بتقديم اقتراحات التي تخص العمل والمؤسسة، وفي نفس الوقت من الممكن أن يقوم بتقديم هذه المذكرات المسؤولين إلى العاملين، بهدف شرح وتأكيد بعض الجوانب أو لمجرد التذكر ببعض الواجبات التي يجب أن يقوم بها كل فرد.

وهذا النوع من الاتصال الكتابي له أهميته الخاصة في نقل المعلومات والاقتراحات التي تفيد العمل والقيام بحل المشاكل التي توجد فيه، لذلك يجب العناية والاهتمام به، على المسؤول أن يقبله ويقوم بدراسته ويثني على من قام بهذه الاقتراحات ويشجع استعماله من قبل جميع العاملين، وهذا النوع من الاتصال يعطي الفرصة لمن يقوم به، أن يحفظ لنفسه نسخة من هذه المذكرات أو الاقتراحات التي يستطيع أن يرجع إليها، إذا لزم الأمر، أو للمتابعة والتنفيذ.

الأوامر والتعليمات

تكون في معظم الحالات بصورة إصدار القرارات، أو إعطاء الأوامـــر أو الإرشاد والتوجيه للعاملين وجميعها تصدر مكتوبة من أعلى إلى أسفل، لكي تنفــذ على أيدي المستويات الأدنى، وفي هذا النوع من الاتصال يشترط أن يكون واضحاً ومفهوماً منذ اللحظة الأولى لوصوله إلى العاملين، وأن لا يكون فيه التباســاً فــي المعاني أو يفهم على عدة جوانب، بالإضافة لكونها تضم جوانب مشوقة لمن يقــوم بتنفيذها، ومهم جدا الأسلوب الذي تكتب فيه بحيث يتفق مع اســـتعدادات العــاملين الذين يرسل إليهم.

ويفضل أن تجمع جميع هذه الأوامر والتعليمات والقــرارات فــي كتــاب يعرض على العاملين والموجودين في المؤسسة، وخصوصا الجدد في حين دخولهم إلى العمل والمؤسسة كي تساعدهم في معرفة جميع الأمور السابقة والموجودة، وما يطلب منهم، والأمور التي تم مناقشتها والتحدث عنها حينما حدثت، مثل هذا الكتاب من الممكن أن تحدد أو تقرر كل مؤسسة الفترة الزمنية التي يصدر فيها أشـــهر أو نصف سنة أو سنة أو أقل حسب وضع المؤسسة وسرعة الأحداث التي تحدث فيها.

الشكاوي

الشكاوي في معظم الأحيان تحدث عندما تكون أسباب قاهرة لها وهي فــي العادة تحدث في جميع المؤسسات والمنظمات التي يعمل فيها أعداداً كبـــيرة مــن العاملين بدرجات متساوية أو مختلفة، هنا لا يعني عــدم حــدوث الشــكاوي فــي المؤسسات الصغيرة، لكن حدوثها يكون أقل بصورة ملحوظة.

ومن أسباب حدوثها عدم القيام بتوزيع العمل بين العاملين أو القائمين علــى التنفيذ بصورة جيدة وواضحة، أو بسبب عدم القيام بعملية تنفيذ العمــل بــالصورة والشكل المطلوب، في مثل هذا الوضع من الممكن والمحتمل أن يكون أحد العاملين مظلوما، أو من الممكن أن الأوامر لم تفهم.

والشكاوي في معظم الأحوال تقدم من المستوى الاتصالي الأدنى إلى الأعلى، أي من العاملين إلى المسؤولين الذين يتوجب عليهم العمل على الاهتمام بها، والقيام بفحصها ومعرفة أسبابها والقضاء عليها، لأنها من الممكن أن تؤثر على سير العمل بالصورة والشكل الصحيح، ومن المؤكد أن عملية الاهتمام بهذه الشكاوي التي ترسل من العاملين، يكون لها التأثير النفسي عليهم، بحيث يرفع من معنوياتهم ويشعرهم بالأهمية، والمكانة عند الإدارة، والإحساس بإزاحة الظلم عنهم، والمظلوم لا يمكن أن يكون أداء عمله كما هو مطلوب، أو أن ينفذ الأمر بصورة صحيحة إذا كان غير مقتنع به.

بالإضافة إلى ما ذكر، فإن الشكاوي في الكثير من الحالات إذا كانت جادة تؤدي إلى كشف الانحرافات والجوانب غير القانونية في الأعمال الإدارية، التي من الصعب أن تكشف إلا بهذه الطريقة، ومن جهة أخرى من الممكن بل من المحتمل أن تكون الشكاوي كاذبة وغير صحيحة والقصد منها ضرر بعض الأشخاص المسؤولين أو حتى العاملين، أو من الممكن ضرر المؤسسة أو تشويه سمعتها وسمعة العاملين فيها، لذلك يجب أن لا نتوسع في الاعتماد عليها وأن نقوم بمعاقبة من يقدم الشكاوي الكاذبة وغير الصحيحة، أو أن نهمل الشكاوي غير الموقعة.

الاتصال المصور

هذا النوع من الاتصال يعتمد على الصور أو الوسائل المرئية في العملية الاتصالية ويحدث كنتيجة مباشرة لمشاهدة صورة معينة أو وسيلة مرئية، وما تحمل من معاني تؤثر تأثيرا مباشرة على المشاهد، ويحدث منه رد فعل عليها، والصور أو الوسائل المرئية عديدة جدا ومتنوعة منها، الصور الشخصية، الأفلام على أنواعها والشرائح والتلفاز وغيرها، وهي تعطي الفرصة للمرسل الذي يستعملها في استخدام الألوان والحركة وجوانب الحياة المختلفة، وهذا بطبيعة الحال يكون له التأثير المباشر والكبير على نفوس المستقبلين لهذه الرسالة، بالإضافة إلى ذلك فإن

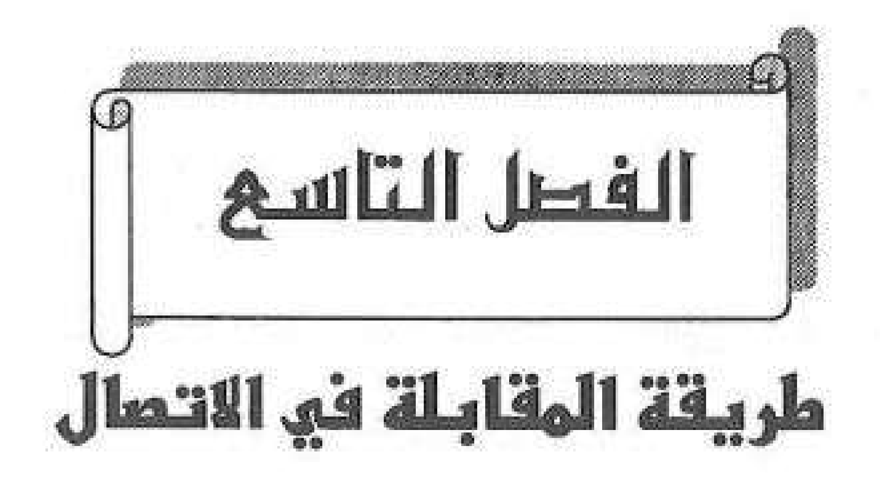
هذا النوع من الاتصال من الممكن أن يكون ناطقا أو صامتا، ومـــن الطبيعـــي أن يكون تأثير الناطق أكبر أثراً من الصامت.

في نهاية الأمر يجب أن لا ننسى أن لكل وسيلة من الوسائل التي ذكرت أو من الوسائل المستعملة في هذا النوع من الاتصال لها إيجابيات وسلبيات، التي يجب أن تأخذ بعين الاعتبار عند استعمالها.

الملاحظة

هذا النوع من أنواع الاتصال أو وسائله يختلف عن الأنواع السابقة في أنـــه لا يعتمد على اللغة كمكون أساسي لعملية الاتصال، بل يعتمد على عامل آخر الـذي يرجع إلى حاسة البصر، حيث يشاهد أو يرى أو يلاحظ القائم بالاتصال الحركـــات والأعمال أو الظواهر المختلفة التي تصدر عن الطرف الآخر، الذي هو المســتقبل، والتي تهدف إلى معاني معينة ومحددة، التي تخلق نـــوع مـــن الإحســـاس أثنـــاء الملاحظة، وهذا الإحساس يعني أن الاتصال قد تم أو حدث وهذا الأسلوب يســتعمل عندما تكون الفعالية لا تعتمد على الكلام، أو إذا اختلفــت اللغـــات بيـــن المرســـل والمستقبل، أو إذا أراد المرسل أن يعرف مدى رد الفعل، أو التغذية العكسية للعملية الاتصالية التي قام بها من قبل، حيث يلاحظ ما يظهر على وجـــه المســـتقبل مـــن تعبيرات وتغيرات.

ومما يجدر ذكره أن هذا النوع من الاتصال لا يستعمل بشكل واسع، بسبب المعوقات الكثيرة التي من الممكن أن تقف أمامه، مثل استعمال اللغة وأهميتـــها، أو عدم معرفتها بين الطرفين، لذلك فهو لا يستعمل لوحده، بل في الحـــالات الكثـــيرة يستعمل مع نوع آخر من أنواع الاتصال التي ذكرت.



طريقة المقابلة في الاتصال

المقابلة من الطرق الاتصالية المنتشرة والمستعملة بين الناس، وتحدث في جميع مجالات الحياة اليومية، ومع جميع الأفراد على اختلاف مستوياتهم واختلاف الوظائف التي يقومون بها. والمقابلة بين الأفراد من الممكن أن تكون المواضيع التي تتناولها متنوعة ومتعددة وتضم جميع نواحي الحياة، ولها أهداف وأغراض التي تسعى إلى تحقيقها والوصول إليها. مع هذا فيجب ان تتوفر في المقابلة بعض الجوانب المشتركة التي تؤدي بالمقابلة إلى تحقيق الهدف منها، وهذه الجوانب مثل التفاهم والترحيب والتي تكون بين الطرفين، وتعتبر من العوامل المساعدة التي يكتسبها ويتعلمها أفراد المجتمع، عن طريق الخبرة والممارسة التي يمرون بها في حياتهم اليومية.

وبما أننا بصدد التحدث عن المقابلة الاتصالية والمقابلة بصورة عامة وأهميتها في العلاقات الاجتماعية الإنسانية، يجب أن نقوم بتعرف المقابلة والوقوف على جوانبها ومعانيها المختلفة، وللمقابلة العديد من التعاريف نذكر منها:

١- لقد عرف والتربنجهام Bingham المقابلة بأنها، المحادثة الجدية التي تكون موجهة إلى هدف محدد ومعين، ومجرد للرغبة في المحادثة لذاتها. في هذا التعريف نرى التركيز على عنصرين لهما أهمية خاصة: الأول: يتحدث عن المحادثة بين اثنين أو اكثر الذين يجمع بينهم موقف مواجهة مباشر. وصاحب هذا التعريف يرى أن الاتصال لا يعتمد على اللغة كوسيلة وحيدة للتفاهم بين اثنين، بل أن للصوت وتعبيرات الوجه والنظر، التي تصدر من الفرد في

المواقف المختلفة والإيماءات والإشارات والسلوك العام، كل هــذه الجوانــب تكمل ما يحدث في المقابلة.

أما العنصر الثاني: فيتحدث عن كون المحادثة توجه إلى هدف محدد، وذلك لكــون المقابلة تختلف في جوهرها عن مجرد الحديث العادي الذي لا يكون له هدف خاص أو محدد، ومن الممكن أن نهدف منه للوصول إلى لذة من مجــرد الحديــث مــع الآخرين. أما بالنسبة للمقابلة فهي عبارة عن محادثة جدية التي تتجه إلــى تحقيــق هدف محدد، ولكي تقوم علاقة واتصال بين الطرف الذي يقوم بالمقابلة والطــرف الثاني الذي نبحث معه، يجب أن يكون الهدف واضح ومحدد.

٢- أما انجلش وانجلشEnglish &English فقد كان تعريفهما للمقابلة هــو أنــها، عبارة عن محادثة موجهة التي يقوم بها فرد مع آخر، أو أفراد مــع آخريــن، والتي تهدف إلى إثارة معلومات معينة، لكي تستغلها في القيام ببحث علمــي أو للاستفادة منها في عملية التوجيه والقيام بالتشخيص لما يعاني منه الفرد، لكــي نعطي له العلاج المطلوب والمناسب، ومما يميز هذا التعريف عن تعريــف بنجهام، هوالقيام بتحديد الأهداف الأساسية التي تسعى إليها المقابلة وهي:

أ. القيام بجمع الحقائق المطلوبة لكي نقوم بالبحث العملي.

ب. الاستفادة منها في عملية التوجيه التي تعطى للطــرف الآخــر، وعمليــة التشخيص وإعطاء العلاج المناسب.

٣- وهناك تعريف آخر الذي يقول: بان المقابلة عبارة عن التبادل اللفظــي الــذي يحدث بصورة مباشرة، أي وجها لوجه بين الشخص الذي يقوم بالمقابلة وبيــن الشخص الثاني أو الأشخاص الآخرين. هذا التعريف لا يذكر لنا الهدف مــن المقابلة ويكتفي في تحديد التفاعل اللفظي، الذي يحدث بين أطراف المقابلـــة، بالإضافة إلى تحديد موقف المواجهة وكيفية حدوثه.

أيضا تعرف المقابلة على أنها: عبارة عن لقاء مباشر الذي يحدث بين شخصين وجها لوجه، وعندما نقوم بالدراسات الإعلامية فان تحقيقها يكون عن طريق الأسئلة التي يقوم بطرحها السائل، بقصد معرفة رأي من يعطي الإجابة في الموضوع المحدد، أو لكي نكشف عن اتجاهاته الفكرية ومعتقداته الدينية وعلاقاته الاجتماعية والإنسانية، المقابلة في نهاية الأمر تكون "تبادل لفظي" بين السائل والمجيب، أو أنها تكون عبارة عن عملية التي يتم فيها التفاعل الاجتماعي ويحدث الاتصال بين أطرافها المختلفة. والمقابلة يستخدمها الباحثين أو العاملين في علم الاجتماع أو الأخصائيين الاجتماعيين، كما ويستخدمها علم النفس العلاجي والقائمين عليه، حيث نطلق عليها هنا اسم المحاورة العلاجية، وهنا تكون المقابلة "تلقائية" لأن الأسئلة توضع وتطرح حسب عملية توارد الخواطر والافكار، وذلك لان ظروفها لم تكن محددة من قبل. أما في علم الاجتماع فإن المقابلة تكون في حالة البحث الميداني محددة منذ البداية كما أن الأسئلة تكون مقننة. وتستعمل المقابلة في التربية، حيث يستعملها المدير مع المعلمين والطلاب لتوضيح الأهداف التربوية، أو حل المشاكل التي تظهر في الحقل أو عندما يحضر معلم جديد للعمل في المدرسة. كما ويستعملها المعلمين مع بعضهم البعض لتوضيح بعض الجوانب التربوية. بالإضافة إلى استعمالها من قبل المعلمين مع الطلاب لحل المشاكل، أو للتوجيه التربوي، والتعليمي. وتستعمل لمقابلات الأهل.

وطريقة المقابلة التي نتحدث عنها تعتبر أداة هامة جدا من أدوات الاتصال التي تستعمل عندما نريد معرفة العلاقة التي تربط بين متغيرين، تماما كما يحدث في المعرفة التي توجد بين الرئيس والمرؤوس، أو العلاقة التي تربط الطالب بالمدرسين، بالاعتماد على ما ذكر، نقول أن المقابلة عبارة عن دراسة استطلاعية ضرورية وهامة التي يجب أن تكون قبل القيام بعملية إجراء البحث في الميادين المختلفة، مثل الإعلام والاتصال، التي تعتبر في الآونة الأخيرة من الميادين المهمة

جدا، والتي تلعب الدور الفعال في حياة الأفراد والمجتمعات بصـــورة عامـــة، لأن عليها تتوقف العلاقات بأشكالها المختلفة والمتنوعة.

ومن وظائف المقابلة الهامة أنها تعتبر وسيلة لجمع وتسجيل المعلومات من المجال الاجتماعي، لكي تحقق فرض معين بالذات، التي افترض وجوده أو عـــدم وجوده من قبل. بالإضافة لهذا فنحن نستعمل المقابلة عندما نريد معرفـــة المعـــاني غير المفهومة أو الواضحة.

والمقابلة تقسم إلى عدة أقسام، حيث يؤدي كل قسم من هذه الأقسام وظيفـــة معينة التي لا يمكن أن يقوم بها إلا هو، ومن هذه الأقسام **المقابلة الفردية**، التـــي تحدث بين المسؤول أو الأخصائي من جهة، وبين العامل أو المنتفع أو العميل مـــن جهة أخرى. حيث فيها يتم بحث أو تناول أو نقاش مواضيع التي تهم الطرفيـــن أو أحد الأطراف. وفي معظم الأحيان يتم مثل هذا الاتصال لمصلحة العامل أو المنتفع. وبالمقابل توجد **المقابلة الجماعية**، ومثل هذه المقابلات تتم بين المسؤول أو المديـر أو الأخصائي مع مجموعة من العاملين أو المنتفعين، وفيها يتوجب على المســؤول القائم بالاتصال أن يكون شديد الحرص على عدم التحييز لأي فـــرد مـــن أفـــراد الجماعة التي يجري معها المقابلة، بخصوص موضوع الذي يهم جميع المشتركين. أما من ناحية غرض أو هدف المقابلة فتوجد: **المقابلة الأولى** والتي نهتم فيها بالقيام بعملية التعرف على شخصية الفرد أو العميل أو العامل، أي أن هذا النـــوع يـــهتم بعملية توضيح الجوانب المختلفة لما يعاني منه. وهناك **المقابلة الدراسية** وهي تلك المقابلة التي يقوم بها الباحث أو المتخصص لدراسة أسباب وجود المشـــكلة التـــي يعاني منها العميل أو العامل، أي أن هذا النوع يهتم بعمليـــة توضيـــح الجوانـــب المختلفة لما يعاني منه هذا العميل أو العامل. وهناك **المقابلـــة الشـــخصية** والتـــي يقصد بها، ذلك النوع من المقابلات التي تعتني بعملية تشخيص المشكلة التي توجـد عند العميل أو العامل والمقابلة من هذا النوع، تهتم بتحليل الأسباب ومحاولة إيجـاد

الترابط بينها وبين بعضها بهدف القيام بتغيير الموقف الذي يواجه العميل ويعـــاني منه.

أما المقابلة التي نطلق عليها اسم العلاجية فهي تلك المقابلة التي تهتم فـــي جوهرها على القيام بوضع خطة خاصة ومناسبة للقيام بعملية تنفيذ العلاج المطلوب للشخص الذي يكون بحاجة لمثل هذا النوع من المقابلات.

ولكي نضمن نجاح المقابلة النجاح المطلوب أو الذي نريد الوصول اليـــه، يجب أن نقوم بالاستعدادات المطلوبة والمناسبة للمقابلة، والتي بدونها من الصعـــب نجاح المقابلة وهذه الاستعدادات تضم المكان، الذي تجري فيه المقابلة، والذي يجب ان تكون له مواصفات خاصة، التي تساعد على نجاح المقابلة وحدوثها بـــالصورة والشكل المطلوب، ومن هذه المواصفات نذكر الآتية:

أ-أن يكون هذا المكان بعيدا عن جميع الأفراد الذين يتصفـــون بـــالفضول وحـــب الاستطلاع، وذلك لضمان شعور وإحساس الفرد الذي تجري معه المقابلة، بأنه يستطيع التحدث بحرية تامة دون خوف أو تردد.

ب-يجب ان يتصف هذا المكان بالهدوء والبعد عن الضوضاء والتشويش، مـــن أي نوع كان وذلك لضمان عدم التأثير على حديث الفرد الذي نجري معه المقابلة، وبالتالي يؤدي هذا إلى اضطرابه وعدم مقدرته على التحدث بطلاقة.

جـــ-يجب أن تكون التهوية في هذا المكان كافية وسليمة والإضاءة كذلـــك، لكـــي يشعر المتحدث بالراحة أثناء الحديث بالمقابلة، ولكي يستطيع الطرف الآخـــر الذي يقوم بالمقابلة من معرفة حقيقة الانفعالات والأحاسيس التي تظهر علـــى وجه المتحدث وتؤثر على سلوكه وتصرفاته، بالإضافة لكل هذا يجب ان تكون جلسة هذا الشخص مريحة ومساعدة على التحدث بحرية ودون تعب.

أما الجانب الثاني الذي تضمه الاستعدادات، فهو كـــون مجـــرى المقابلـــة مستعدا لها. وهذا يعني ان على من يقوم بالمقابلة مع شـــخص معيـــن أن يراعـــي الجوانب الآتية:

أ- أثناء المقابلة يجب أن لا يكون مشغولا بأي عمل آخر الذي يؤدي إلـــى عـــدم التركيز والاهتمام الكافي، بمن نجري معه المقابلة خصوصا إذا كان الموعـــد للمقابلة محدد من قبل، وذلك لكي يكون في حالة تفرغ تام للمقابلة، ولكـــي لا يعطي الشخص المقابل أي شعور أو إيحاء بعدم الأهمية به وبما يقوله.

ب-على مجري المقابلة والطرف الاخر، القيام بتحديد الهدف الـــذي نســـعى إلـــى تحقيقه من قيامنا بهذه المقابلة، وهذا التحدث يحدث منذ لحظة تعين الوقت لها.

جـــ-على مجري المقابلة أن يقوم بعملية مواجهة ذاتية قبل قيامه بالمقابلة، وذلـــك حتى يعرف ما هي الدوافع الشخصية التي يعتقد أنها من الممكن، أن تؤثر فـــي المقابلة مع هذا الفرد الذي نقوم بمقابلته. بمعنى آخر على القائم بالمقابلـــة ان تكون لديه المقدرة على نقد نفسه، وان يكون هادئ الاعصاب، لكي لا تتدخـــل هذه النواحي أو الجوانب الذاتية الشخصية في جوانب المقابلة المختلفة وتؤثـــر فيها.

أي أن المقصود بالمقابلة من هذا المنطق الذي ذكر حتى الآن، هـــو أنـــها عبارة عن تفاعل لفظي الذي يتم بين فردين في موقف يواجهه معين، محدد من قبل أو غير محدد والمفضل أن يكون محددا مع تحضير جميع الجوانب التي تؤدي إلـــى النجاح في تحقيق الهدف من المقابلة، التي يحاول فيها كل فرد أو طـــرف القيـــام بإثارة بعض المعلومات أو التعبيرات لدى الاخر، والتي لها علاقة وثيقة مع خبراته وآرائه ومعتقداته الخاصة والمؤثرة في سلوكه.

وأنواع المقابلات الموجودة والمتبعة كثيرة كما ذكرنا ومنها: **المقابلة الفردية** التي تجري مع شخص واحد فقط، في مكان خاص ومعين ومحدد من قبل. **والمقابلة الجماعية** وهي تلك المقابلة التي تحدث وتتم مع أكثر من شخص واحد، في نفس الوقت كما يحدث في المقابلات القبول للجامعات التي يكون فيها تنافس مع أعداد كثيرة من المتقدمين للعمل حيث تجري المقابلة مع عدد من المتقدمين ويجري المقابلة إما فرد أو عدد من المسؤولين.

كما وهناك **المقابلة المقننة**، التي نقوم فيها بعملية إعداد وتحضير وتحديد جميع أسئلة المقابلة، قبل القيام بالمقابلات من هذا النوع. وهناك النوع الآخر من المقابلات وهو غير المقنن، والذي نعطي فيها الحرية الكاملة للقائم بالمقابلة والشخص الآخر في الحديث بحرية تامة، في مجال الهدف الذي تسعى المقابلة لتحقيقه.

ومن المميزات التي تميز المقابلة المحددة (المقننة) التي نتحدث عنها، أننا نستطيع من خلالها أو من خلال القيام بها، ان نتوصل إلى نتائج التي نستطيع ان نقوم بمقارنتها مع نتائج مقابلات أخرى من نوعها لان الأسئلة التي استعملت فيها هي نفس الأسئلة التي استعملت في جميع المقابلات. وتحت نفس الشروط والظروف التي يجب أن تؤخذ في الاعتبار عند القيام بها. هذا يعني أننا نستطيع عن طريق المقابلة، أن نتوصل إلى نتائج التي يمكن القيام بصياغتها صياغة رقمية دقيقة ومحددة. أيضا من صفات هذا النوع من المقابلات أنها تكون موضوعية، وذلك لكون الأسئلة التي استعملت فيها مقننة، لذلك فان النتائج التي نحصل عليها في معظم الحالات تكون ثابتة، أما إذا كانت الأسئلة المستعمل في المقابلة غير مقننة فمعنى ذلك، عدم قدرتنا على القيام بقياس المستوى الموجود لدى كل فرد، أو عدم القدرة على معرفة الفروق الفردية.

أما بالنسبة للمقابلة المفتوحة التي من الممكن أن تحدث في كل لحظة بين الأفراد، في كل الأماكن والمواقف فإن لها صفاتها ومميزاتها الخاصة، وعلى سبيل المثال فإن التركيز فيها يكون على المغزى والمبنى بصورة واضحة أكثر مما يكون على الفهم الذي نسعى إليه في المقابلة المحددة، وبالإضافة لذلك فإن شكل الإجابة والصورة التي تظهر عليها، هي ليست المهمة، والمهم هو المعنى الذي نصل إليه، حيث يجب عدم اخذ الشكل دون الاهتمام بالمضمون.

هذا يعني أننا نستطيع القول بان الميزة أو الصفة الظاهرة للمقابلة المفتوحة، أنها تعتبر اقرب إلى الحياة، لان الإجابة التي تعطى فيها للأسئلة، تكون حرة وغير مصطنعة أو مفتعلة، أيضا المقابلة المفتوحة تشجع على التلقائية والمرونة لدى الأفراد على اختلاف مستوياتهم، وتعمل على إظهار الاستجابة بشكل طبيعي حر.

في كل الأحوال المقابلة بنوعيها الحرة أم المحددة، يجب أن تتوافر فيها بعض الشروط الأساسية والهامة، مثل كون الأسئلة التي تطرح فيها والإجابات التي تعطى، ينبغي ان نتوصل منها إلى الغاية المنشودة. كما ويمكن ان يحقق القصد أو الهدف، عن طريق استعمال اللغة السهلة البسيطة، التي تعبر عن الأسئلة دون أن تكون على درجة معينة من الغموض في التعبير. بالإضافة لذلك يجب ان يعطي السؤال الشعور بأنه طبيعي وعفوي وبعيد عن التحيز والأغراض الخاصة.

بالإضافة إلى ما ذكر عندما نقوم بوضع الأسئلة، يجب أن نهتم بالدقة، وان تكون مضبوطة وصحيحة، ومستواها ودرجة صعوبتها تطابق مستوى معرفة الفرد وتجربته المباشرة في هذا المجال، الذي نطرح الأسئلة فيه وكل سؤال من هذه الأسئلة يجب أن يتصف بالوضوح المميز. وفي نفس الوقت الابتعاد عن الأسئلة الطويلة والمحيرة والتي تضم عدة أجزاء في نفس الوقت، وتؤدي إلى الوقوع في وضع الذي لا تملك القدرة فيه على الإجابة، لأن الحالة الثقافية والتعليمية لم تواع كما يجب، مما يؤدي عدم قدرة المسؤول وإخفاقه في الإجابة.

وكما أن للمقابلة إيجابياتها وأهميتها، فإن لها أيضا عيوبها وسلبياتها الهامة والمؤثرة في سيرها ونجاحها والنتائج التي نتوصل إليها منها. ومن أهم هذه العيوب، كون مجرى المقابلة من الممكن أن يتأثر بمظهر وهيئة الشخص المسؤول الخارجية، وصوته عندما يتكلم أو شكله ومنظره أو التعبيرات والمنطق الذي يستعمله. وهذا التأثير يكون إما بالقبول أو النفور، الأمر الذي من المحتمل أن يؤدي إلى وقوع القائم أو المتوجه بالأسئلة تحت تأثير آراء وأفكار الشخص المسؤول الذي تطرح عليه الأسئلة، واتجاهاته والأسلوب والطريقة الكلامية التي يستعملها، يكون لها الأثر الأكبر على مجرى المقابلة، لان عدم القيام مسبقا بتحديد معاني الكلمات، ممكن أن يؤدي إلى عدم صدق المقابلة. وذلك لان مجرى المقابلة من الممكن ان يقوم باستعمال كلمات التي لها معاني لا يفهمها المسؤول، مما يؤثر على نتائج المقابلة الحقيقية والفعلية بسبب عدم موضوعية الكلمات والمعاني المستعملة.

دينامية المواجهة وصعوبات المقابلة

توجد شروط أساسية وهامة التي لها علاقة بدينامية المواجهة أو الاحتكاك المباشر، الذي يحدث بين القائمين على الاتصال الشخصي بالجماهير، الذي من الممكن أن يحدث بصورة مباشرة، وذلك حينما نلتقي مع الجماهير وجها لوجه أو غير المباشر والذي يحدث عن طريق وسيط مثل التلفون أو التلفاز أو الإذاعة.

والمواجهة الفاشلة أو التي تفشل في الوصل إلى الهدف المنشود، تكون في العادة متضمنة بصورة واضحة للعديد من الأسئلة الحرجة، التي تؤدي إلى تحويل المواجهة إلى لقاء جاف وصعب، والذي من الممكن أن تحمل في مضمونها معنى التحدي لمن يقوم بالمواجهة، وطبيعي في مثل هذا الوضع ان يحاول القائم بالاتصال والمواجهة، ان يخفف من حدة وصعوبة المواجهة والموقف الذي وصل إليه، بالإضافة إلى محاولة تقليل حرج الأسئلة التي تطرح، ومن حرج الموقف نفسه كتلقائي أو موقف الذي يحدث فيه تبادل لفظي.

والشروط التي تساعد على مثل ذلك، عملية التسلسل المنطقي أو التدرج الذي يجب ان يكون بين الأسئلة، بغية الوصول إلى الهدف المقصود أو المعنى المطلوب. كما ويجب أن تكون الأسئلة التي تطرح مناسبة للمجيب من جميع الجوانب، حيث لا نقوم بطرح أسئلة عن معلومات التي لا تتناسب مع المستوى الثقافي والقدرات العقلية للطرف الآخر المسؤول، كما ويجب أن نمتنع ونبتعد عن طرح الأسئلة التي تسال عن لماذا، بل نقوم بطرح الأسئلة التي تسأل عن كيف؟

ولقد اتضح من نتائج معظم الأبحاث التي أجريت في هذا الموضوع ومجالاته المختلفة، ان المقابلة يوجد فيها موقف اجتماعي، الذي من الممكن ان يؤدي إلى إثارة الحرج والحساسية، وبالإضافة لذلك توجد فيها مواجهة مباشرة، التي تؤدي إلى إقامة علاقة تبادل أو صلة ديناميكية بين طرفي المقابلة، التي يكون لها رد فعلها الخاصة على شخصية الطرف الذي يقوم بالإجابة على الأسئلة، ويجب أن لا ننسى هنا أن للقائم بالاتصال في المقابلة والشخص الذي يقوم بالإجابة، لكل واحد منهما دوره الخاص والفعال في عملية تفاعل ثنائي- الذي يحدث بين دورين يقوم كل واحد منهما في هذه الأدوار "إيجابي وسلبي".

ومن صعوبات الاتصال وعوائقه، التي تظهر وتلعب دورا في منهج المقابلة، تلك الصعوبة التي ترتبط بعملية إعطاء الشخص المجيب إجابات عن الأسئلة التي تطرح عليه وهذه الإجابات غير مطلوبة، أو أن يقوم هذا الشخص بإعطاء معلومات غير مفهومة وغامضة للمستمع أو المستقبل، الذي كرد فعل لها، يظهر عدم المبالاة بهذه الأسئلة وطريقة صياغتها، وذلك عن طريق قيامه بترك الفرصة مفتوحة للإجابات، والذي يعتبر خطوة رد فعل منه على طبيعة الإجابات نفسها. التي يصعب الاستفادة منها أو استعمالها في عملية استمرار المقابلة والتقدم فيها إلى الهدف والغاية المنشودة.

والسائل يجب عليه أن يكون ملتزما بالحياد، لأنه كقائم بالاتصال يحتم عليه موقفه أن يكون أمينا وموضوعيا، دون ان يكون سلبيا أو جامدا، لان لهذا أثره على مدى سهولة أو صعوبة الاتصال في عملية المقابلة وما تثيره من حساسية وهذا يرتبط بأنواعها المختلفة وبطبيعة المجال التي تجري فيه، ومن يقوم بوظيفة السائل وهل هو على جانب من المقدرة والقدرات والثقافة التي تمكنه من القيام بعملية الاتصال في المقابلة.

ومن الشروط التي يجب أن تتوافر في أسئلة القائم بالاتصال، خلوها من أي عنصر أو رمز من رموز الإيحاء الذي يؤدي إلى معرفة الاجابة، او يعطي الإيحاء بإجابات معينة أو محددة، التي من الممكن أن تظهر على ملامح السائل التي تكشف عن الموافقة أو عدم الموافقة، وفي نفس الوقت يجب أن لا تكون ملامحه جلمدة أو سلبية، أي أن الاتصال الشخصي الذي يحدث في المقابلة هو بمثابة سلوك صعب وليس ذلك الأمر السهل، الذي يمكن إنجاحه دون عناء أو صعوبة، لان طريقة المقابلة صعبة الأداء، بسبب تعقيد الموقف ودينامية المحاورة، وحساسيتها بين القائم بالاتصال وبين الطرف الثاني، الذي يقوم بالاستقبال أو الرد على الأسئلة. مما يؤدي إلى حدوث ووقوع ووجود الأخطاء غير المرغوبة في مثل هذه الحالات والأوضاع الاتصالية.

مراحل حدوث المقابلة

تمر المقابلة في عدة مراحل رئيسية وهامة والتي تتطور فيها المقابلة تطورا واضحا وملحوظا، من مرحلة إلى أخرى، إلى أن تصل إلى أخرها:

أولا: بداية المقابلة

هي عبارة عن مرحلة استطلاعية التي تعمل على التحضير لجوهر المقابلة ويستفيد منها ويستعملها القائم بالاتصال، لكي يقوم بتحديد اتجاهه في المقابلة وتحديد اتجاه الطرف الآخر في التفاعل والإجابة، بمعنى آخر هي عبارة عن المفتاح الذي يؤدي إلى البدء في المقابلة.

وهذه المرحلة تبدأ بعملية الاطمئنان على وضع الطرف الثاني، بالإضافة إلى الاستماع إلى الأمور الجديدة التي حدثت أن حدثت، أو بالقيام بمناقشة الخطوات الأساسية للمقابلة.

ثانيا: مرحلة التفاعل

وتعتبر هذه المرحلة أساس المقابلة ومضمونها الـهام، لان فيـها يحـدث التفاعل الحقيقي بين طرفي المقابلة، كما وتدور فيها المناقشات والمحادثات وتظـهر بصورة واضحة الانفعالات، لان فيها تعطى الفرصة للطرف المجيب لكـي يقـوم بالتعبير عن وجهة نظره وأفكاره وآراءه الخاصة في الموقف الاتصالي، وهي تأخذ القسم الكبير من وقت المقابلة. وتتحقق في هذه المرحلة معظـم أهـداف المقابلـة وأغراضها التي أجريت من اجلها.

ثالثا: نهاية المقابلة

هذه المرحلة هي الجزء الأخير من المقابلة، والتي فيها يهدا التفاعل وتقـل المناقشة والمحادثة، ويبدأ تلخيص ما حدث من مناقشات وما انتهت إليه من نتـائج، وتحديد الخطوات التي ستتخذ لحين المقابلة القادمة، وتحديد موعد للمقابلة التالية.

وبعد الانتهاء من المقابلة، يجب القيام بعملية أخرى لكي نصل إلى الـهدف المقصود منها، وهذه المرحلة هي مرحلة تحليل المقابلة التـي يقـوم بـه القـائم بالاتصال، وهذا التحليل يحدث في مراحل مختلفة، أولها نقـوم بتحليـل الموقـف وإيجاد العوامل المؤثرة فيه على المجيب، والى أي مدى وصل القائم بالاتصال فـي تخفيف حدة الموقف، وما هي الاحتمالات التي يمكن أن تظـهر فـي المسـتقبل، بالإضافة إلى المعلومات التي يحتاج إليها في المقابلة القادمة.

أما الجانب الثاني الذي نقوم بتحليله فهو شخصية الطرف الثاني للمقابلـة، جوانب هذه الشخصية المختلفة مثل الميول والاتجاهات المختلفة ومدى الاسـتجابة

للقائم بالاتصال، والجوانب الهامة والخاصة التي هو على استعداد أن يكون متعاونا فيها، والجوانب التي يحاول الهروب منها وما هي أسباب هذا الهروب.

بالإضافة إلى هذا الجانب نقوم بعملية تحليل لتصرفات القائم بالاتصال، وهذا يحدث بعد الانتهاء من المقابلة وتسجيل ما حدث فيها، يقوم المتصل بمواجهة نفسه على ما حدث منه من تصرفات خلال حدوث المقابلة، فيقوم بدراسة الأسلوب الذي استعمله في المقابلة، وعملية توجيه المقابلة والمناقشة كيف كانت. بالإضافة إلى مناقشة الأسئلة أنواعها ومضمونها ومدى استجابة الطرف الثاني لها. بالإضافة إلى مناقشة الحالة النفسية له وللطرف الثاني أثناء إجراء المقابلة.

والركن الآخر المهم الذي يجب ان يؤخذ في الاعتبار أثناء القيام بالمقابلة هو الزمن، الذي تستغرقه المقابلة والذي يعتبر من الجوانب ذات الأهمية التي لا يمكن إغفالها. بالرغم من عدم وجود مقياس خاص ومحدد، الذي يمكن اعتباره معيار أو مؤشر ثابت للزمن الذي يجب أن تستغرقه المقابلة، ويبقى هذا الجانب متعلق بنوع المشكلة، والطرف الذي يعاني من هذه المشكلة هما المحددان زمن المقابلة. والمهم هو أن نحدد الزمن الذي تستغرقه المقابلة، والمتفق والمتعارف عليه في هذا الموضوع هو أن يكون زمن المقابلة، حوالي ساعة إذا كانت المشكلة عميقة ومعقدة.

أما الموضوع الآخر الذي له أهمية كبيرة وخاصة فهو تحديد مواعيد المقابلة والعمل على المحافظة عليها، لان المحافظة على مواعيد المقابلة تعتبر عنصرا أساسيا في العمل الذي نقوم به. وهو إذا حفظنا عليه يعطي أطراف المقابلة الشعور بالأهمية والمكانة. كما وانه يعمل على أن تكون ملائمة بين رغبة المجيب في المقابلة وظروف العمل في المؤسسة وظروف القائم بالمقابلة، بالإضافة لذلك فان تحديد المواعيد يشعر المجيب بمسؤوليته في تحديد هذه المواعيد وتحمل الصعوبات التي من الممكن ان تنتج عن ذلك.



الفصل العاشر

الاتصالات المدرسية ووسائلها

الاتصالات المدرسية هي عبارة عن الاحتكاك المباشر أو غير المباشر بين المدرسة والمجتمع الذي توجد به، وتقوم بأداء وظيفة أساسية فيه، وهي الوظيفة التربوية التعليمية بالإضافة إلى إقامة علاقات إيجابية معه.

وأهمية هذا النوع من الاتصالات ترجع إلى أنه يعتبر الوسيلة التي نقوم بمساعدتها بنقل المعلومات الضرورية واللازمة للقيام بعملية اتخاذ القرارات معينة أو خاصة، أو القيام باتصال بين مراكز اتخاذ قرارات إلى مراكز أخرى من اجل القيام بتنفيذ هذه القرارات أو اتخاذ قرارات أخرى. واعتمادا على ما ذكر نستطيع أن نقول بان أغراض الاتصال الرسمي هي:

١- إعلام كل العاملين في الجهاز التعليمي بالأهداف التي نريد ونسعى لتحقيقها، والسياسة التعليمية التي حددت، بالإضافة إلى البرامج والخطط الإدارية التربوية التي أعدت، والمسؤوليات والسلطات الممنوحة لشاغلي الوظائف القيادية والإشرافية، وهيئات التدريس والعاملين في وزارة التربية والتعليم على كافة مستوياتها.

٢- إخبار المعلمين بالتعليمات التي تتعلق بتعديل المنهج، أو تطويره أو تغييره وطريقة استخدام الكتاب المدرسي والوسائل التعليمية، وكيفية الحصول عليها. والنظام المتبع في تقويم الطلاب من ناحية التحصيل العلمي ومن الناحية السلوكية.

٣- إعلام القيادة العليا بما تم أو بما يتم من إنجازات والمشكلات التي ظهرت في تنفيذ الخطط التعليمية، والانحرافات التي لم تكن في الحسبان والاقتراحات لحلول تلك المشكلات.

أنواع وسائل الاتصال المدرسي

داخل الأجهزة التعليمية تتم الاتصالات في الاتجاهات المختلفة، مثل الاتصال مع وزارة التعليم، والمؤسسات والمنظمات التعليمية المختلفة، ومن أهم وسائل الاتصال:-المكالمات التلفونية، الخطابات أو المذكرات المكتوبة بالنسبة للأعمال اليومية، التقارير السنوية، الاجتماعات واللجان والمجالس التعليمية، المنشورات الدورية والقرارات المختلفة، المقابلة الشخصية مع الهيئة التدريسية، والزيارات الميدانية أو بين الرؤساء بعضهم مع بعض.

وعملية اختيار الوسيلة هنا تتوقف على اعتبارات مختلفة ومهمة، مثل السرعة المطلوبة في الاتصال، والسرعة المطلوب أن تتوفر، التكلفة وعدد الأفراد المطلوب الاتصال بهم، ونوع الرسالة المطلوب توصيلها واهميتها، والحاجة إلى توضيح الرسالة ذاتها لعرض وجهات النظر والاتفاق على طريقة التنفيذ.

أي أننا نستطيع القول ان للاتصال عدة وسائل كما ذكر وسوف نتوقف عند عدد منها ونقوم بشرحها بصورة مفصلة كما يلي:

١-التقارير

التقرير هو عبارة عن مجموعة من الحقائق والمعلومات المنظمة بشكل يعطي صورة حقيقية أو واقعية عن شئ ما، أو وضع معين لشخص أو لأشخاص يهمهم موضوع هذا التقرير. والتقارير وأنواعها تختلف باختلاف الهدف منها، أو الموضوع الذي تعالجه وهي جميعها تشترك في صفات معينة مثل:

١-أن يكون للتقرير هدف واضح محدد يهتم به.

٢-أن يضم المعلومات الضرورية واللازمة والمطلوب القيام بتوصيلها إلى الغير أو إلى الآخرين الذين يهمهم الأمر.

٣-يجب القيام بصياغة التقرير بلغة واضحة سليمة، وبعبارات قصيرة وموجزة دون الدخول في التفاصيل.

٤-يجب أن تكون المعلومات التي تكتب في التقرير صحيحة ودقيقة، بالإضافة لكونه موضوعي بما يخص المعلومات التي يتحدث عنها أو يقترحها.

وللتقارير أنواع كثيرة، منها ما يقوم المدير بكتابته عن عمل المعلم ويرسله إلى التفتيش، أو ما يقوم المفتش بكتابته عن المعلم والمدير، أو ما يقوم الموجه بكتابته عن المعلمين، من تقارير أسبوعية أو شهرية، وهذه التقارير تكون عن المدرسة والمدرسين، بعد كل زيارة يقوم بها للمدرسة، هذه التقارير ترسل إلى الجهات المعنية، والتي تهتم في وضع المدرسة والمعلم، وخصوصا قيام المعلم بأداء عمله بصورة جيدة ومقبولة، وفي بعض الأحيان تكون تقارير الموجهة فقط لعملية الإرشاد والتوجيه للمعلم، لكي يقوم بعمله بالشكل والصورة المطلوبة أو المرغوب بها.

وبما أن هذا النوع من التقارير مهما ويلعب دورا فعالا في تحديد مستقبل المعلمين واستمرار عملهم، ذلك يجب أن يكون موضوعي وبعيد عن التأثيرات الشخصية، وبما أن هذه التقارير تحتل مكانة هامة كوسيلة من وسائل الاتصال، بالإضافة لكونها وسيلة قياس الأداء كما ذكر. فهي تقوم بنقل المعلومات والبيانات إلى المستويات الإدارية والفنية العليا، وتختلف فيما بينها باختلاف أغراضها والهدف منها. وهناك عدة اعتبارات يجب أن تؤخذ بالاعتبار وتراعى عندما نقوم بكتابة التقارير.

١- أن تضم المعلومات والبيانات الضرورية والهامة التي تساعد الهيئة أو الإدارة التي يرسل إليها التقرير.

٢- في أغلب الحالات مفضل أن يشمل التقرير جميع مجالات العمل، أو العملية التعليمية التي يتحدث عنها.

٣- يجب أن يكون التقرير واضحا وبسيطا في التعبير، ولا توجد حاجة لكتابة العبارات المنمقة أو استخدام العبارات الإنشائية.

٤- أن يتصف ويلتزم بالدقة والموضوعية عندما يستخدم الألفاظ، ويبتعد قدر المستطاع عن الألفاظ التي تحمل قيما ذاتية مثل كثيرا أو قليلا أو تقريبا. أو استخدام عبارات غير مؤكدة مثل قيل لي، أو يقال أن، أو سمعت. أي أن على التقرير أن يكون دائما محايدا ويقوم على الحقائق واللغة الواضحة.

٥- أن يكتب التقرير بتسلسل ويعرض بطريقة منظمة متكاملة، وتظهر المشكلة أو الموضوع التي تعالجه بصورة واضحة وبدقة.

٦- عندما يكون التقرير ناقدا فيجب أن يكون بناء وإيجابيا وليس سلبيا هداما، أي انه يجب أن يضم ويشير إلى طرق العلاج والإصلاح.

٢- الاجتماعات

تهدف الاجتماعات المتنوعة التي تجرى في المدرسة أو المؤسسات، إلى بحث المشكلات التي تواجه المدرسة كمؤسسة التي تضم طلاب ومعلمين وإدارة وعاملين، وتعيق سير العملية التعليمية والتربوية، ومناقشة الاقتراحات التي تؤدي إلى ترقية المدرسة، والنهوض بها وهذه الاجتماعات تضم أعضاء الهيئة التدريسية. ومن الممكن ان تعقد اجتماعات أخرى التي تضم بعضا من الهيئات الرسمية أو المحلية. هذا حسب الغرض من الاجتماع والجهة صاحبة الاختصاص والصلة به.

وتعقد مثل هذه الاجتماعات بشكل دوري أو حسب الحاجة. ولكي يتحقق الهدف والغرض من هذه الاجتماعات لا بد أن تتوفر الأمور الآتية:

١- لكل اجتماع يجب أن يكون جدول أعمال، مدروس من قبل ومعد له الإعداد الكامل والكافي .

٢- أن يكون للاجتماع هدفا واضحا ومحددا.

٣- أن يتوافر في الاجتماع الجو المناسب الذي يمكن كل مشترك أن يعبر عن ما يريده بصورة حرة ودون ضغط أو تأثير.

٤- ان تكون الموضوعات المطروحة للبحث من الأمور التي تهم المشتركين فيه.

٥- يجب تسجيل وقائع الاجتماع في سجل خاص معد لذلك ويكتب فيه ملخص ما دار من نقاش في الاجتماع. النتائج التي توصل اليها، والتي هي موضع التنفيذ وذلك بهدف الرجوع إليها عند الحاجة.

المقابلات الشخصية

هي وسيلة اتصال أساسية ومهمة جدا خصوصا في مؤسسة مثل المدرسة، التي تقوم على مثل هذا النوع من الاتصال في كل لحظة، والمقابلات هنا عديدة ومتنوعة، وكل واحدة منها تهدف في نهاية الأمر إلى معالجة موضوع أو مشكلة تعليمية تربوية، والمقابلة في العادة تحدث وجها لوجه وهذا سر أهميتها وتأثيرها على جميع المشتركين فيها، حيث أنها من ناحية العدد من الممكن أن تضم اثنين أو اكثر، يتم فيها تبادل الأفكار ومناقشتها، وذلك للوصول إلى نتيجة إيجابية أو حل مناسب، ومن هنا تعتبر من أهم وسائل الاتصال فعالية وأقواها أثرا، وأقدرها على إقناع الآخرين بوجهة نظرنا أو اقتناعنا بوجهة نظرهم.

وتتم المقابلات الشخصية في المدرسة بين المدير ورؤسائه في العمل، مثل المفتش أو مدير الدائرة، أو بينه وبين المعلمين، أو الطلبة أو أولياء امورهم، او بين المعلمين مع بعضهم البعض، أو المفتشين في بعض الأحيان، أو بين المعلمين والطلاب بشكل فردي، أو المعلمين وأولياء أمور الطلاب. ولكي تنجح المقابلة الشخصية لا بد من توفر الأمور الآتية:-

١-أن يكون للمقابلة هدفا واضحا ومحددا.

٢-أن تتم في مكان منعزل وبعيد عن أسماع الآخرين وعيونهم.

٣-أن يحدد لها زمن معين من قبل.

٤-أن يسود المقابلة الجو الودي والنقاش الموضوعي.

٥-أن تتوافر للمتقابلين جميع أسباب الراحة والاطمئنان النفسي.

بالإضافة إلى ما ذكر نقول أن لمدير المدرسة دورا مهما وفعالا في عملية إنجاح المقابلة الشخصية وبلوغها لأهدافها، وهذا يعتمد على ما يتمتع به من صفات شخصية تساعده على إنجاح المقابلة، مثل كونه بشوشا لديه الاستعداد على الإقبال على محدثة بلباقة واحترام، فيصغي إليه ويحترم رايه، ولا يقاطعه أثناء حديثه بالإضافة لكونه طلق الحديث، يحسن التصرف في المواقف الطارئة، وذلك لكي يكون قريبا من قلوب من يقابلونه، لكي يتقبلوا آراءه ويقتنعوا بها.

كما ويجب أن يتمتع المدير بصفات مثل المقدرة على عرض آرائه بشكل منطقي ومعقول، ولديه المقدرة على استخلاص آراء الآخرين وتوقع النتائج، وان لا يشعر الآخرين بأهمية كيانه وتفوقه عليهم، وان يحسن إنهاء المقابلة دون أن يقع في الإحراج.

مبادئ الاتصال

الاتصال المدرسي بشكل عام يقوم على المبادئ والأسس الآتية:

١- أن تكون جميع الاتصالات التي تحدث بين الأشخاص والأفراد داخل المؤسسة أو المنظمة، بلغة مفهومة فهما تاما للمرسل والمستقبل. هذا المبادئ تساعد على التغلب على الكثير من مشاكل الاتصال، مثل عدم الفهم أو وجود افتراضات غير واضحة.

٢- وجود انتباه كامل من المرسل عندما يقوم بعملية إرسال الرسالة، (المعلم عندما يقف أمام الطلاب ويقوم بتعليم الدرس) ومن المستقبل عندما يقوم بعملية استقبال أو تلقي للرسالة المرسلة إليه (الدرس). لأنه من المعروف والمؤكد أن عدم وجود إصغاء وانتباه كامل عند تلقي الرسالة فان الرسالة لن تصل ولن يحدث أي نوع من الاتصال، لأن أساس الاتصال هو ما ذكر.

٣- يجب أن يحقق الاتصال الذي يحدث داخل المؤسسة أهداف الإدارة التعليمية أو الوحدة المدرسية. لان الاتصال بحد ذاته يعتبر وسيلة وليس غاية، وفي حقيقة الأمر الاتصال داخل المدرسة أو المؤسسة يعتبر أداة المدير أو الرئيس، في عملية تحقيق التعاون بينه وبين كل من يهمهم الامر، لتحقيق أهداف العملية التعليمية التربوية.

٤- من المهم والممكن استخدام التنظيم غير الرسمي كوسيلة للاتصال، إذا وجدت ضرورة لذلك، لان مثل هذا التنظيم يعتبر جزء هاما، لا يمكن إغفاله بالنسبة للتنظيم الرسمي للمؤسسة التعليمية، ومن الواجب على المديرين أو المشرفين تقبله واستغلاله افضل استغلال، لتحقيق أهداف المؤسسة، لان التنظيم غير الرسمي أسرع في نقل المعلومات، ومن الممكن أن يفيد بالنسبة للمعلومات التي لا يمكن نقلها بالاتصال الرسمي.

كفاءة الاتصال

تتوقف على وجود بعض الشروط التنظيمية الضروري مثل:

١- أن تكون قنوات الاتصال محددة ومعروفة لجميع المرؤوسين والعاملين والمعلمين الذين يعملون في المدرسة أو المؤسسة.

٢- تحديد سلطات الأفراد في إطار الوظائف والأعمال والمسؤوليات التي يقوم بها كل منهم. أي يجب أن يعرف كل فرد يعمل في المدرسة، ما هي حدود سيطرته وقوته، وماذا يتوجب عليه أن يقوم به من أعمال.

٣- يجب أن تكون خطوط الاتصال بين مراكز اتخاذ القرارات وجهات التنفيذ قصيرة قدر الامكان، وان تكون مرنة في نفس الوقت، وذلك حتى يسهل القيام بنقل المعلومات والبيانات بنفس المعاني، الأمر الذي يؤدي إلى الابتعاد عن سوء الفهم أو الالتباس.

٤- يجب القيام بربط قنوات اتصال القاعدة بالقمة عن طريق المرور في جميع المستويات التنظيمية التي لها صلة أو علاقة بالموضوع، مثل الوزارة أو الدوائر المختلفة للتربية والتعليم والمدارس، وذلك لكي نحمي مسؤولية كل فرد في الإدارة التعليمية.

٥- يجب القيام بجمع وترجمة جميع الاتصالات التي تأتي من خارج المؤسسات التعليمية، والاتصالات التي تصدر من داخلها، نقوم بصياغتها صياغة دقيقة في إطار أهداف المؤسسة العامة والخاصة، التي تعمل من اجل تحقيقها والوصول إليها على اكمل وجه.

٦- يجب أن لا يتعارض الاتصال مع التسلسل الرئاسي، حيث لا يجوز أو من غير المتوقع من مدير الدائرة التعليمية، أن يعطي تعليمات مباشرة إلى المعلمين، بل

يقوم بتوجيه وإرسال التعليمات إلى مدير المدرسة الذي يقوم بعملية توجيهها وإيصالها إلى المعلمين.

٧- إذا كان هدف الاتصال الذي يحدثه، موجه المادة والمعلم، هو تغير طريقة وأسلوب التدريس أو تعديل في عملية ادائه، فيجب أن يحدث أو يتم الاتصال عن طريقة استعمال الوسيلة المناسبة والتي تخدم هذه المقابلة الشخصية، والزيارة للصف الذي يعلم فيه المعلم، أي ان يحدث الاتصال بين الاثنين بصورة مباشرة وليس عن طريق وسيط مثل كتابة تقرير ورفعه للمدرسة.

العقبات التي تضعف فاعلية الاتصال

من العقبات التي تؤدي إلى إضعاف فاعلية الاتصال بصورة واضحة وظاهرة الجوانب الآتية:

١- الخوف الذي من الممكن أن يسيطر على المعلمين أو الطلاب بسبب الوضع الداخلي في المدرسة أو المؤسسة أو بسبب شخصية المدير والسياسة المتعبة داخل هذه المؤسسة، التي تشعر العاملين أو المعلمين والطلاب كل واحد من جانبه بالخوف، إذا حاول أن يتحدث مع المسؤولين ويقوم بطرح المواضيع أو المطالب الضرورية العامة والخاصة، لان رد الفعل يكون بالصورة والشكل الذي يؤثر تأثيرا مباشرا على القائم بعملية الاتصال، وهذا التأثير في الاتجاه السلبي. بالإضافة لذلك فان عدم الرغبة في الاتصال مع المسؤولين أو الأشخاص الآخرين، مصدره جوانب شخصية وليست مهنية، أو للمعرفة التامة بان المسؤولين أو المعلمين مشغولين في أعمال أخرى، وليس لديهم الوقت للقيام بالاتصالات المختلفة مع الآخرين أو السماح للآخرين بالاتصال معهم.

٢- في كثير من الأحيان أو الأوضاع الخاصة نقوم بعملية حجز وتأخير أو إخفاء المعلومات وعدم السماح بوصولها إلى الأطراف المعينة، مثل الرؤساء أو

المديرين أو المسؤولين بسبب الخوف من أن هذه المعلومات ذا وصلت إليهم سوف تؤدي إلى إحداث التأثير عليهم وعلى المؤسسة ومن يوجد فيها.

٣- عندما يوجد بصورة واضحة الشعور بالعظمة أو الثقة الزائدة عن الحد إذا عرفنا شعور الآخرين، أي إذا كان هناك شعور بأن الآخرين سوف يشعرون بالمكانة الخاصة إذا توفرت لديهم معلومات عن الأفراد الموجودين معهم، فمن الطبيعي أن يكون هنا عدم إقبال على عملية الاتصال.

٤- إذا كانت المعلومات والأقوال المتناولة في الاتصال سطحية ويظهر عليها ومنها طابع التمييز لجهة أو لجانب من الجوانب، أو إذا كانت هذه المعلومات مبسطة بصورة زائدة عن الحد التي تؤدي إلى فقدانها لأهميتها وفاعليتها. أو إذا كانت هذه المعلومات أو الرسالة الاتصالية على جانب كبير من الغموض، بحيث يكون من الصعب معرفة الهدف منها، وبالتالي لا يمكن تحقيقه فإن ذلك يؤدي إلى عدم حدوث الاتصال الفعال والمؤثر.

٥- إذا كان أحد أطراف الاتصال يعاني من مشكلة لفظية لغوية، مثل اللفظ أو النطق غير الجيد والصحيح، أو الذي من الممكن أن يؤدي إلى السخرية وعدم الاتصال الفعال، أو إذا كان المتصل يعاني من كون صوته منخفض ويصعب سماعه أو فهمه، يؤدي هذا إلى عدم الاهتمام بالرسالة التي ترسل منه وعدم متابعتها من قبل الأطراف الأخرى.

٦- أثناء عملية الاتصال يحدث تهجم وسخرية على المتحدث ومن اتجاهاته، يحدث هذا بدلا من اعتبارها وجهات نظر خاصة لهذا الفرد، بالنسبة للأمور التي هي بصدد الاتصال من اجلها. طبيعي أن مثل هذا التصرف أو السلوك، لا يشجع الفرد أو الأفراد على مواصلة القيام بالاتصال أو المحاولة مرة أخرى.

٧- الصفات الموجودة لدى بعض الأشخاص أو الأفراد في المجالات المختلفة، من الممكن أن تؤدي إلى الشعور بالارتباك وخلق روح وشعور عدم الرغبة في الاتصال بمثل هؤلاء الأفراد.

والعملية الاتصالية في ميدان التربية والتعليم، كما يراها الباحثين في هذا الميدان، تعتمد على التعليم التقليدي الذي يقف عائقا وحاجزا أمام عملية الاتصال الصحيح والناجح، والذي يحدث بين المعلم والطالب، من ناحية أخرى يعتبر التعلم التعليم التعاوني الاتصالي من أساليب التعليم الجديدة والمعاصرة، ويؤدي إلى تقوية العلاقات التعاونية والاتصالات، التي يجب ان تقوم عليها العمليات التربوية.

وفي هذه الأساليب المختلفة الموجودة والمستعملة في التربية، بصورة أو بأخرى ويلعب المعلم دورا هاما في العملية الاتصالية، التي تحدث في كل نوع من هذه الأساليب المستعملة وهي:

التعلم التقليدي ودور المعلم الاتصالي

دور المعلم هنا يركز على قيامه بتقديم المضمون والحقائق والمعلومات، التي يجب أن يقوم بإرسالها إلى الطلاب بصورة مباشرة، ودون الاهتمام في جوانب أخرى التي تهتم بالجانب الشخصي للطالب.

يقوم بمسؤولية تحديد ما يحتاجه الطالب مع إيجاد الدوافع والحوافز التي تؤدي للتعلم حسب التخطيط المسبق والذي يعتمد على المنهاج المحدد أصلا من جانب المسؤولين. بالإضافة لذلك يقوم المعلم بتوفير جميع العينات والأنشطة التعليمية المختلفة. أما الطالب فالمطلوب منه القيام بتعلم المادة التي يعلمها المعلم، والهدف من ذلك استفادة الطالب والرجوع إلى هذه المادة في الوقت المناسب وخصوصا في الامتحانات. أي من المتوقع أن الطالب يتعلم المادة بواسطة خزن المعلومات في الذاكرة وحفظها، ومن ثم يقوم بوضع إجابات للأسئلة التي تطرح

عليه جميع العمليات التي تحدث أثناء الدرس التقليدي، تعتمد على الكتب المدرسية المحددة، والتدريب عليها يهدف إلى وصول الطالب إلى معرفة إجابة واحدة صحيحة والمعلم هو الذي يحدد هذه الإجابة. في هذا الأسلوب يكون التركيز من جانب المعلم على التنافس بين الطلاب وذلك للوصول إلى تحقيق الرغبة في زيادة التحصيل الدراسي والعلامات، التي يريد المعلم والطلاب الوصول إليها والحصول عليها. أيضا هذا الأسلوب من التعلم يكون فيه الاتصال من جانب واحد، من المعلم إلى الطلاب، وفي الحالات النادرة بين المعلم والطلاب أو مع بعضهم البعض. المعلم هو الذي يقوم بتقديم النصائح إلى الطلاب في جميع المجالات وخاصة بما يتعلق بعملية اختيار مهنة أو عمل يناسب الطالب ويتفق مع قدراته، والمعلم هو الذي يقوم باتخاذ القرارات، ويعمل على تنفيذها مع القرارات العامة للمدرسة، والتصرفات والمعاملات التي يعامل الطلاب بها لا تشجع الطلاب على إبداء الرأي أو النقد أو معارضة المقترحات التي تقدم له، إذا كانت لا تتفق مع ما يريد. وعلاقات المعلم التقليدي مع طلابه تكون في معظم الحالات شكلية. واحترام المعلم من قبل الطلاب واجب يفرض عليهم، ولا مجال لمعارضة ذلك لأنه نابع من مصدر السلطة. أيضا التعلم التقليدي ينمي ويطور لدى الطلاب التنافس، الذي يؤدي إلى عدم الاحترام أو الثقة بينهم وعدم الاهتمام بالآخرين.

التعلم التعاوني ودور المعلم الاتصالي

هذا الأسلوب من أساليب التعلم التي لها مميزات خاصة، تميزها عن باقي الأساليب وتضعها في مكانة مهمة في مجالي التربية والتعلم، تركز في الأساس على عملية التعلم ذاتها أي تعلم أن يتعلم، على المتعلم أن يكون جزء من هذا التعلم، وذلك ليكون هو المسؤول الأول عما يتعلمه، والتي تؤدي إليه الدوافع الشخصية والرغبة فيه. هذا الأسلوب يقوم بمساعدة الطالب كيف يتعلم، وأن يبحث بصورة نشطة ومتواصلة عن المعلومات التي يتعلم ويستفيد منها بصورة واضحة وفعالة.

كما وان هذا الأسلوب يفترض ان الطالب يتعلم كيفية الوصول إلى المعلومات، ومجالات استخدامها، وذلك حسب قوة الدافع ولزومها لحل المشكلات التي نصطدم بها أثناء التعلم أو في الحياة اليومية. ومن الجوانب الهامة لهذا الأسلوب انه يتوقع من الطالب، ان يتعلم عن طريقة علمية الاستقصاء والاستكشاف، والقيام بعملية وضع الأسئلة المناسبة والصحيحة إذا ما دخل في حوار أو نقاش، بالإضافة لذلك مقدرته على وضع الفروض المناسبة، ومحاولة معرفة مدى صحتها ومدى حلها للمشاكل. الأسلوب التعاوني يهتم بالعملية الإبتكارية ومقدرة الفرد في تحديد المشكلة وحلها في الحياة اليومية.

هذا الأسلوب يقوم بعملية صياغة أهداف محددة، التي تقوم على الحاجات التي يتطلبها وضع الطلاب، وفيها يكون للطلاب مكانة خاصة لأنهم سوف يتعلمون ويحصلون، وهذا التحصيل يكون في نهاية الأمر فردي مرتبط مع حاجات الطالب وأهدافه الخاصة من عملية التعلم التي يقوم بها. كما انه يركز على مساعدة الطالب على تعلم العمل بصورة فعالة ومجدية مع الآخرين، وذلك من خلال الأنشطة التعليمية التعاونية التي يقوم بها لحل المشاكل.

أيضا يكون التركيز في هذا الأسلوب على الاشتراك في المناقشات والأنشطة الجماعية التي تعطى للطلاب للقيام بها القيام بتصحيحها التعديل فيها إذا لزم الأمر. كما انه يعطي فرصة كافية ومناسبة للاتصال المفتوح بين المعلم والطلاب وبين الطلاب مع بعضهم البعض. ويقوم بمساعدة الطلاب على معرفة جميع الجوانب الموجودة والهامة لعملية اتخاذ القرارات، بعد قيامهم بالمقترحات والآراء والنقد للمعلومات المطروحة أمامهم في هذا الخصوص.

يهتم هذا الأسلوب في إقامة العلاقات غير الشكلية مع الطلاب بالإضافة إلى وجود اللاشكلية والعفوية داخل غرفة الصف. كما وان هذا الأسلوب يحاول بصورة دائمة إيجاد وضع تسود فيه الصراحة والثقة والاهتمام بالآخرين.

الحقيقة الهامة التي نصل إليها من مناقشة هذه المواضيع، هـــي ان التعلـــم الجيد والمفضل استعماله العمل على توفيره للطلاب هو التعلم الذي يقوم ويعتمد في أساسه على عملية الاتصال المفتوح بين المعلم والطلاب، والطلاب مـــع بعضـــهم البعض داخل غرفة الصف، بين الفرد الآخرين، وبين الأفراد مع بعضهم البعــض، في مجالات الحياة المختلفة مثل العمل والأسرة. لان هذا النوع من التعلم يؤدي إلى اكتساب الخبرة وتدعيمها، ويؤدي في نفس الوقت إلى تحقيق الـــذات والإحســـاس بالفعالية والمكانة.

الفصل الحادي عشر

التواصل والاتصال التربوي

مدخل

بعد قيام المعلم بالإعداد والتحضير التدريسي داخل غرفة الصف المواضيع المسؤول عنها، تأتي المرحلة الثانية وهي القيام بإيصال المادة التي أعدها مع جميع الجوانب التي تتضمنها مثل المعارف والمعلومات والمهارات إلى الطلاب الذين يقوم بتعليمهم، وفي حالة فشله في أداء رسالته التعليمية والتربوية، فان هذا يعني أنه معلم فاشل بالرغم من وجود بعض الخصائص والصفات التي تميزه عن غيره من المعلمين والتي يفضلها طلابه.

ولكن مثل هذا المعلم يستطيع النجاح إذا كان مثابرا وماهرا ويستطيع القيام بعملية الاتصال مع طلابه والتواصل معهم بالشكل الصحيح.

إن عملية الاتصال مع الآخرين والذي يعتبر أحد الأنشطة الرئيسية والأساسية الموجودة عند الجنس البشري ويتميز بها عن غيره من الكائنات الحية. [وفي حالة التعلم المنظم يكون المعلم هو صاحب العقل، والعقول الأخرى تكون الطلاب]. وعلى هذا النوع من النقل للأفكار والمعلومات يعتمد الكثير من التفاهم بين أطراف هذه العملية، بالإضافة إلى تيسير طرق أساليب حياتهم، والقدرة على الاستمرار فيها. إن عملية الاتصال والإرسال عبارة عن مهارة التي من الممكن أن يصل الفرد بسببها إلى نجاحا خاصا في حياته والأعمال التي يقوم بها، ومن الممكن أن يفشل فشلا ذريعا بسبب ذلك.

إن الاتصال والتواصل التربوي هو أحد العناصر الرئيسية في الحضارة الإنسانية، ويعتبر وسيلة أساسية التي يقوم عليها نشر هذه الحضارة، وامتدادها، كما ويعتبر العامل الأول الذي يعتمد عليه نجاحنا في تدريسنا، وفي علاقاتنا مع جميع أطراف العملية التربوية والاتصالية التي تحدث داخل المدرسة وغرفة الصف.

لذا فإن المعلم يحتاج في عمله إلى الاتصال مع إدارة المدرسة ومعلميها للعمل على إيجاد افضل السبل والأساليب التي تساعد على الاتصال مع الطلاب وإيصال الرسائل التعليمية والتربوية إليهم بأفضل ما يكون. كما وانه يحتاج إلى الاتصال مع الطلاب وأولياء أمورهم. ويكون هذا الاتصال إما بقصد التحدث والتناقش في الشؤون التعليمية أو المهنية أو الإدارية التي تهم جميع الأطراف، ومن الممكن أن يمتد إلى شرائح متعدد من شرائح المجتمع على اختلاف مستوياتها، وهذا يعني أن الاتصال يجب أن يكون فاعلا ومثمرا ومتواصلا، وحتى نصل إلى مثل هذا الوضع يجب توفير الآتية:

١- أن نعطي جميع من نقوم بالاتصال معهم الرعاية والاهتمام، ونصغي إليهم بكل الجدية، ونأخذ ما يقولونه بعين الاعتبار.

٢-أن نوفر لمن نقوم بالاتصال به جميع المعلومات المطلوبة والصحيحة عن الأمر الذي اتصال للاستفسار عنه.

٣-القيام بتزويد من نتصل معه بالمعلومات المطلوبة، بأسلوب ودي وطريقة بناءة.

وبالإضافة إلى ما ذكر عن المعلم والمدرسة، نقول أن مجتمع المدرسة يتكون من الذين يعطون العلم والذين يستقبلونه. أي أن هذا المجتمع له استقراره النسبي، وتنظيمه الاجتماعي الذي يظهر بصورة واضحة من توزيع أفراده على أساس العمر الزمني بين الطلاب من جانب، والمعلمين من جانب آخر. أيضا من

عملية توزيع أفراده على أساس الوظائف التي يقومون بها والأدوار التي يؤدونها. وجميع العلاقات الاجتماعية داخل المدرسة تحدث على أساس هذا التنظيم والتفاعلات الاتصالية والتحصيلية المتميزة.

ويضم هذا الإطار التنظيمي الاجتماعي جميع العلاقات الإنسانية القائمة بين أفراد وأعضاء المجتمع المدرسي، والتي تقوم جميعها من اجل تحقيق أهداف فردية وجماعية مختلفة ويتم حدوثها عن طريق التفاعلات الاتصالية بأنواعها المتعددة، والتي يكون لها الأثر الكبير على التعاون والترابط والعيش بسلام بين أفرادها.

الاتصال الصفي والعلاقة بين الطلاب

إن العلاقة التي تتطور بين الطلاب وتربطهم ببعضهم البعض تظهر بصورة واضحة من خلال الاتصالات الاجتماعية والإنسانية، والتي تكون واضحة في التفاعلات والأنشطة التعليمية التحصيلية والاجتماعية التي يقومون بها داخل غرفة الصف أو خارجها، أي في ساحة المدرسة. حيث من الممكن أن يكون مثل هذا التفاعل والاتصال إيجابيا، ويأخذ مظاهر الحب والتعاون والمشاركة والمنافسة التي تقوم على العمل والإنتاج الشريف. ومن الممكن أن يكون مثل هذا التفاعل سلبيا وتسيطر عليه الكراهية والابتعاد والشجار والمنافسات الهدامة. أيضا من الممكن أن تقوم العلاقة بين الطلاب وتحدد على أساس أعمارهم الزمنية ومراحل النمو المختلفة وما يحدث فيها من أحداث وجوانب نمو هامة، وكذلك الأمر بالنسبة لحاجاتهم العقلية والنفسية التي تعتمد كل الاعتماد على نوعية الاتصال الذي يحدث بينهم سلبي أم إيجابي، لفظي أم غير لفظي، مؤثر أم عديم التأثير، في هذا التفاعل يحاولون إشباع هذه الحاجات بشتى الطرق والأساليب المتوفرة لديهم، والتي تؤدي إلى تحقيق أهدافهم الاجتماعية الشخصية والاتصالية. فمثلا يكون الطلاب بحاجة إلى اكتساب المعرفة والحصول على المعلومات عن طريق الأسئلة التي تطرح

خلال الاتصال الذي يتم بينهم أنفسهم في المواقف التعليمية الصفية، والتي تهدف إلى فحص الأشياء والقيام بالبحث فيها. كما أنهم في معظم الحالات الاتصالية فيما بينهم يسعون إلى تأكيد ذواتهم والشعور بتقديرهم وتقدير الأعمال التي يقومون بعملها، والتي تؤدي بدورها إلى اكتساب رضى الأطراف الأخرى من عملية الاتصال وإعجابهم بهذه الأعمال، والتي يصلون من خلالها إلى الشعور بالأمن والطمأنينة والانتماء إلى الجماعات، التي يعيشون معها ويتفاعلون معها بصورة دائمة، أيضا يساعدهم هذا الاتصال على تكوين العلاقات والصداقات، التي تعتبر ضرورية ولا يمكن الاستغناء عنها والتي تساعدهم أيضا على القيام بالحركات والتمارين الجسمية واللعب، الذي يعتبر من مميزات مرحلة الطفولة المبكرة والمراحل الأخرى التي تليها.

لذا يجب على المدرسة التي تعتبر البيئة الاجتماعية التربوية والتي يتم خلالها الاتصال والتواصل بين جميع الطلاب، أن تبذل الجهود الخاصة والمتميزة حتى تستطيع إشباع هذه الحاجات النفسية الشخصية الأساسية السليمة التي تتمثل فيها برامجها التعليمية في الأساس، ثم الاجتماعية والترفيهية، مثل الأنشطة التربوية الاتصالية المتكاملة بصورة عامة. وباستطاعة المدرسة العمل على تحقيق ما ذكر عن طريق الآتية:

١-القيام بدورها التربوي التعليمي التحصيلي داخل الصفوف بصورة صحيحة، والتي تعتمد على القيام بالاتصال مع الطلاب الاتصال الفاعل والقائم على الاحترام المتبادل، الذي يؤدي إلى تحقيق الذات وجميع المطالب الشخصية والجماعية الفعالة في عملية التعليم، التي تقوم على استعمال الاتصال في الاتجاهين والذي يكون فيه المرسل مرسل ومستقبل والمستقبل مستقبل ومرسل في نفس الوقت. أي يقوم على الأخذ والعطاء والمناقشة المنظمة بين الطلاب أنفسهم ومع المدرسين. عن طريق إعطائهم الفرصة لمعرفة قدراتهم

واستعداداتهم الدراسية، ولا يمكن أن يتم ذلك الأمن خلال الاتصال معهم وإرسال الرسائل واستعمال الوسائل التي تساعد على فعل ذلك وعلى معرفة الفروق الفردية الموجودة بين الطلاب والتعامل معهم بالاتصال المناسب لهذه القدرات. ويقوم بتقويم جهدهم الذي يبذلونه خلال القيام بهذه الفعاليات المختلفة.

وبما أن المعلم هو بمثابة الملك داخل الصف، لذا فهو الوحيد الذي يملك القدرة على تكييف موقفه التربوي وتحديد أسلوبه التعليمي، ونوع الاتصال الذي يستعمله معهم والذي يستعملونه فيما بينهم. والذي يجب أن يكون قائما على أساس الطرق التربوية الصحيحة والظروف الموضوعية التي تحيط به داخل الصف.

٢- زيادة أنواع النشاط وتنويع مجالاته: وهذا المبدأ يقوم على الرغبة الزائدة الموجودة لدى كل طالب في إشباع حاجاته من خلال التعامل والاتصال مع الآخرين داخل غرفة الصف، والتي في معظم الحالات لا تسمح مساحتها بفعل ذلك، إلا في حدود معينة. الأمر الذي أدى إلى تكوين جماعات النشاط في مجالات عديدة مثل الرياضة والاجتماعات والفن والعلم والترويح والتي تعتبر ضرورية في التربية. لأنها تسمح للطاقات والقدرات والمواهب المختلفة أن تعبر عن نفسها وذلك عن طريق قيام هذه الجماعات بالاتصالات التربوية بين أفرادها والتي تساعدهم على تحقيق مطالبهم ورغباتهم المتنوعة، وتؤدي إلى النمو التربوي السليم عن طريق التعاون والمنافسة والعمل الجماعي، وهي في نهاية الأمر علاقات سليمة تحدث نموا فرديا واجتماعيا للطالب، بعد قيامه بالاتصال المباشر والمؤثر مع الآخرين.

وهذه الجماعات تزداد فعاليتها عندما تقوم على أساس إعطاء الفرصة للطلاب لمشاركة إدارة المدرسة ومعلميها في تحديد مجالات النشاط والتفاعل الذي يحدث بين الطلاب داخل المدرسة وخارجها أو داخل الصف. بالإضافة إلى إعطاء

الطلاب الفرصة للمشاركة في وضع وتحديد القواعد والأنظمة التي تقوم عليها هـذه الأنشطة وأساليب تقيمها. فمثلا تحضير حفلات التعارف بين الطلاب في بداية السنة أو نهايتها عند التخرج، يجب ان تقوم على جهود الطلاب مع استفادتهم واسـتعانتهم بنصائح المعلمين وتوجيهاتهم، ومن خلال المحادثات فيما بينهم ومناقشة جميع هـذه الجوانب. كذلك الأمر بالنسبة للرحلات، والمسابقات، والمشروعات التـي تتطلـب تنظيم عملية الاتصالات بينهم ومع الجهات والهيئات الخارجية.

والاتصال الذي يحدث بين الطلاب في الصف هو مـن نـوع الاتصـال الشفوي في جميع مراحل التعلم والتفاعل الذي يحدث بينهم في العمليات التعليميـة والتحصيلية والجوانب الاجتماعية الإنسانية التي تحدث أثناء تواجدهم مع بعضـهم البعض. ونفس الاتصال الشفوي يحدث بين الطلاب والمعلم، غير أن هذا الأسـلوب يتحول في بعض الأحيان إلى وجود محادثات وثرثرة التي تصـل حـد التشـويش والضجيج. الأمر الذي يؤدي إلى إعاقة سير العمل داخل الصـف، ويـؤدي إلـى حدوث خلل في نظام الصف وترتيبه. الأمر الذي يثير حساسية خاصة عند الكثـير من المعلمين. لان الضجة التي تحدث داخل الصف تعكر جوه وتعيق سير العمـل فيه، وتأثر على عملية الاتصال والتواصل التربوي وتطور العلاقات بين الطـلاب أنفسهم من جهة ومع المعلم من جهة أخرى، لأن عملية الاتصال تتطلب الإصغـاء والاستماع والتركيز التام أثناء القيام بعملية الإرسال أو الاستقبال. ومن الضـروري معرفة مصدرها من أين تأتي، من داخل الصف أم من خارجه وكيف تحدث هـل هي من الأعمال المقصودة التي يقوم بها الطلاب أم أن مصدرها المعلم وذلك مـن خلال تصرفاته والأعمال التي يقوم بها، على أي حـال أن الضجـة والتشـويش تعتبران من معوقات عملية الاتصال وعدم نجاحها في خلق جو خاص داخل الصف الذي يمكن معه النجاح في العملية التربوية والتعليمية بصورة عامة.

وماذا يتوجب على المعلم والطلاب عمله لخفض هذه الضجيج والتشويش حتى يتم الاتصال والتعلم المقصود، بالإضافة إلى مدى ارتفاع الصوت المسموح به. من قبل المعلم داخل الصف والذي لا يعطل عملية الاتصال والتعلم. وكيف يكون تعامل الطلاب مع بعضهم البعض أثناء نقاشهم لبعض المواضيع أو قيامهم بالأنشطة التربوية التي تؤدي إلى زيادة فاعلية الاتصال والتحصيل التعليمي.

الاتصالات بين المعلمين

في بداية كل عام دراسي جديد، الذي يرفع فيه معظم الطلاب أن لم يكن جميعهم إلى صفوف أعلى، في هذه الفترة تنقل جميع الملفات والمعلومات والتقارير الشخصية والتحصيلية والسلوكية التي تقوم على الاتصالات المختلفة التي تحدث بين الطلاب مع بعضهم أو مع المعلمين، جميع هذه الملفات تعطى إلى معلم الصف الجديد [أو من المفروض ان يحدث ذلك كل عام] الذي يقوم أو من المفروض أن يقوم بدوره بدراسة كاملة لهذه الملفات والتقارير حتى يستطيع الوصول إلى صورة واضحة عن طلابه للعام الجديد، من حيث مستواهم العلمي والتحصيلي وقدراتهم التفاعلية وتفاعلهم مع الآخرين، حتى يستطيع البدء بعام دراسي جديد، وهو مطمئن على بناء خطته الجديدة، خصوصا عندما تكون المعلومات الموجودة لديه قائمة على أسس موضوعية، التي تتحدث عن سلوك الطلاب ومهاراتهم الاتصالية، وقدراتهم العقلية المميزة- إن وجدت لديهم قدرات كهذه- ومستواهم التعليمي في المواد والمواضيع التعليمية التي تعلموها في السنة الماضية، بالإضافة إلى إمكانية كونها تضم معلومات دقيقة عن المادة التي تعلمها الطلاب من المنهاج التعليمي في جميع مواضيع التعلم.

إن عملية تحضير جميع الملفات والتقارير وإمدادها بصورة كاملة يعطي المعلمين الذين يعملون سوية الفرصة ليكونوا كفريق واحد يعمل بصورة مشتركة في تخطيط التدريس والتعلم والقيام بالاتصال مع بعضهم البعض ومع الطلاب

والعاملين الآخرين، وهذا العمل يوفر لكل منهم المعلومات اللازمة والضرورية للقيام في عمله المستقبلي، والذي يعتمد على ما يوفره له المعلمين الآخرين من معلومات عن الطلاب الجدد، مدى صحتها وواقعيتها خصوصا عند مناقشة أحوال الطلاب خلال السنة الدراسية.

كما ويمكن القول أن العلاقة بين المعلمين تتشكل وتقوم على الأسس والعوامل الآتية:

١-الدور القيادي الذي يقومون به في العملية التعليمية والاتصالية: فهم يقومون من خلال عملهم واتصالهم وتفاعلهم مع بعضهم البعض، يقدمون العلم والمعرفة والمهارات على أنواعها للطلاب ويزودونهم بالخبرة المهذبة والمربية لهم أثناء تواجدهم داخل غرفة الصف وخارجها. أيضا المعلمين من خلال عملهم وعلاقاتهم المشتركة يقومون بالعمل على تكييف خطة الدرس والدراسة لظروف الطلاب وحاجاتهم النفسية الضرورية، والتي تلعب الدور الفعال في توجيه عملية الاتصال والتفاهم والتفاعل التي يقومون بها، بالإضافة إلى تكييف هذه الخطة مع ضغوط المجتمع الخارجي على المدرسة والذي يكون له في العادة دوراً لا بأس به ويستطيع التأثير بصورة واضحة على ما يحدث داخل المدرسة في الحالات التي يكون فيها اتصال دائم ومباشر مع المدرسة والتي من خلاله يأخذ هذا المجتمع دورا فاعلا في تخطيط الدراسة والمواضيع التي يتعلمها الطلاب. لذلك يجب أن تقوم العلاقة بين المدرسة والمجتمع على أساس الرغبة في العمل المثمر الذي يتمثل في التخطيط المشترك والقيام بالتنفيذ السليم، والعطاء الكافي الذي يؤدي إلى النمو التعليمي والمعرفي والقدرة على الإرسال والاستقبال في نفس الوقت، وجميع هذه الجوانب تنطبق على العلاقات التي تجمع بين المعلمين في المدرسة.

٢- يعتبر المعلمون قدوة ومثال أعلى عند الطلاب: لذلك يجب عليهم أن يتحلوا ويتصفوا بالصفات والأخلاق الحسنة، حتى يتعلم منها الطلاب وتنعكس على علاقاتهم مع بعضهم، وعلى علاقاتهم مع الطلاب في المدرسة. لأن الطلاب في معظم الحالات والأوضاع يشعرون بسرعة وبسهولة تامة بنوعية العلاقات التي تجمع بين المعلمين، إذا كانت طيبة أم سيئة. وفي بعض الأحيان يستغلون مثل هذه المواقف ويقومون بأدوار سيئة تأثر على علاقة المعلمين مع بعضهم البعض، لأن بعضهم يقع في شباك الطلاب ويصغي لما يقولون من معلومات محرفة ومزورة تؤدي إلى ظهور المشاكل بين المعلمين وتقطع عملية الاتصال الإيجابية التي كانت تربط بينهم.

ولذلك يجب على المعلمين أن يسعوا دائما إلى إقامة علاقات ود وتعاون ومشاركة في تحمل مسؤوليات العمل. بدلا من العلاقات التي تقوم على أساس التنافر والعداء أمام الطلاب، بالإضافة إلى إقامة قنوات اتصالية مباشرة صريحة وواضحة لا تترك مجالا أمام أي إنسان للتدخل والعمل على إفساد العلاقات الاجتماعية الشخصية الجديدة التي تجمع بينهم. لأنه من الضروري أن نذكر هنا أن الطلاب يرون في المعلمين المثل الأعلى الذي يقلدونه في معظم الأحيان، الأمر الذي يؤثر بصورة واضحة في تكوين الاتجاهات لديهم ويؤثر على أنماط السلوك التي يصدر منهم.

٣- يؤثر اختلاف المؤهلات والتخصصات والمراكز على بناء وإقامة العلاقات بين المعلمين، خصوصا المعلمين من ذوي النفوس الضعيفة الذين يعانون من عقدة الدونية وعدم المقدرة على التكييف والتواصل مع الآخرين لأسباب تعود إلى ضعفهم النفسي والشخصي وبعدم قدرتهم على التعامل مع الآخرين والوقوف أمام الضغوط المهنية، فمثلا نرى أن المعلمين من نفس التخصص، توجد بينهم علاقات واتصالات تختلف عن العلاقات التي تربطهم مع معلمين آخرين.

أيضا هناك المعلمين الذين توجد لديهم نفس المؤهلات التعليميـــة، تجمعـــهم علاقات واتصالات التي تختلف اختلافات واضحا وملحوظا عن العلاقات التي تربطهم مع معلمين تكون مؤهلاتهم التعليمية أعلى أو اقل.

كذلك الأمر بالنسبة للعلاقات والاتصالات التي تكون بين المعلمين أصحاب المراكز القيادية والوظائف المختلفة والتي تجمعهم علاقات تختلف في جوهرها ومضمونـــها عن علاقاتهم مع بقية المعلمين.

وعليه فان العلاقة بين المعلمين تتباين وتتوتر إلى الحد الذي تؤثر فيه على نشاطهم وفعالياتهم العملية، لدرجة التي تنعكس آثارها على الطلاب، وحتى نتغلـب على جميع هذه المشاكل والصعاب يجب العمل على تهيئة الفرصة للزيارات خارج المدرسة، في المناسبات المختلفة، لأن مثل هذه الزيارات والفعاليات يـــؤدي إلـــى تقوية العلاقة وتطويرها بين المعلمين، مما ينعكس إيجابيا على المدرسة وطلابـــها ويؤدي بصورة مباشرة وغير مباشرة إلى رفع المستوى التحصيلي لديهم.

ومما يلعب دورا هاما ويكون له الأثر الفعال على المعلم ودوره هو عمليـة الاتصال غير اللفظي الذي يحدث بين الطلاب أنفسهم وبين الطلاب والمعلم أثنـــاء الحصة وعملية التعليم، التي يقوم بها المعلم، لان هذا النوع من الاتصال يؤثر على الحماس للدرس، ويؤدي إلى انتباه الطلاب للمعلم وشرحه للموضوع عـــن طريـــق استعمال حركات أعضاء الجسم على اختلاف أنواعها وتأثيرها. وكما أن الحمـــاس للدرس والإقبال عليه يرجع إلى قدرة المعلم على الاتصال اللفظي وغـــير اللفظـــي والذي يحدث فيه تأثر وتأثير، ولا يكون فيه أي أثر لطريقة الإرشـــاد أو إصـــدار التعليمات.

وعلى المعلم مهما كان بارعا في عملية الاتصال اللفظي أن لا يعتمد عليـــه وحده أثناء اتصاله مع طلابه، وذلك بالرغم من أن نبرة الصوت في معظم الأحيـان يوجد ما يثير الانتباه عند الطلاب ويؤدي إلى إيقاظ إحساسهم، ويبعث فيهم الحماس

للدرس إذا كان المعلم متحمسا ومنفعلا أثناء تعليمه لمادة الدرس. وهـذا الحماس والانفعال يظهر من اللفظ الذي يتحدث به إلى الطلاب، والذي تدخل فيه العناصر غير اللفظية بصورة ناجحة لكي تدعم الرسالة اللفظية التي يقوم بإرسالها بصورة تجلب الاستماع والانتباه من قبل الطلاب.

العلاقات والاتصالات بين الطلاب والمعلمين:

إن الاتصال والتواصل وتكوين العلاقات التي تحدث وتتطور بين الطلاب والمعلمين، تقوم في معظم الحالات بالاعتماد على عملية الأخذ والعطاء التعليمي، حيث يقوم المعلم بالعطاء والتعليم والاتصال مع طلابه داخل غرفة الصف، والطلاب من جانبهم يقومون بأخذ جميع المعلومات التي تعطى لهم على يد المعلم ويستقبلون جميع الرسائل التي ترسل إليهم أثناء قيام المعلم بشرح مادة الدرس التي تعتبر مضمون الرسالة التي يرسلها المعلم إليهم عبر وسيلة اتصال أو قناة اتصال التي يكون بالإمكان استقبال الرسالة من خلالها استقبالا جيدا يعني الفهم في معظم الحالات. وإذا حدث نوع من عدم الفهم لموضوع الرسالة فيمكن الطلب من المعلم الرجوع عليها مرة أخرى، أي أن الاتصال هنا يكون في اتجاهين ويحصل منه المرسل المعلم على التعزيز بصورة مباشرة التي تمكنه من القيام بالتقييم الصحيح لمدى فهم واستيعاب المعلومات التي تم إرسالها. هذا يعني إمكانية التعديل السريع.

وهذا يعني أن العلاقة بين الطلاب والمعلمين يمكن تحديدها على أساس الاحترام المتبادل، وتعاطف المعلمين مع الطلاب. ومعنى أن يكون دور المعلم العطاء التربوي، هو أن يكون هذا المعلم قائدا تربويا وتعليميا. والقائد الحكيم والعاقل هو الذي يكون تفاعله مع أفراد جماعته إيجابيا ويؤدي إلى تطوير قدراتهم ويعمل على تجديد الطاقات الموجود لديهم بالإضافة إلى عمله واهتمامه بتحقيق أهدافهم.

ويمكن تحقيق العلاقات المهنية التعليمية والاتصالية الاجتماعية الصحيحة بين المعلم والطلاب بطرق وأساليب متعددة نذكر منها الآتية:

١- كثرة التفاعل والاتصال بين المعلم الطالب في غرفة الصف وذلك عن طريق استعمال المعلم لأساليب تعليم واتصال تضمن اشتراك الطالب المتواصل مع المعلم والطلاب أثناء ناقش بعض الجوانب العلمية. كذلك الأمر بالنسبة للتفاعل والاتصال في ساحة المدرسة ومجالات النشاط الأخرى، حتى يستطيع المعلم متابعة نشاطهم والمقدرة على تقدير جهودهم وتشجيعهم على الاستمرار عن طريق تقديم النصائح لهم في الوقت المناسب.

٢- العلاقات والاتصالات بين المعلمين الطلاب تزداد نتيجة لزيادة وجود فرص المحادثات والمناقشات بينهم في الموضوعات الهامة التي يهتم بها جميع العاملين داخل المدرسة وخارجها. والشرط الأساسي الذي يطرح نفسه هنا تناول هذه الموضوعات بصورة موضوعية ودون إعطاء الرأي الشخصي الأهمية والمكان الأساسي، لان الموضوعية تساعد على اتجاه التفكير الإبتكاري والعلمي أثناء تناول الأمور والحكم عليها، بأسلوب طبيعي بسيط.

٣- زيادة فرص اللقاءات الجماعية والاتصالات الإنسانية والاجتماعية التي تكون من نوع الاتصالات المثمرة، بين المعلمين والطلاب، وذلك عن طريق الإعداد للندوات والمحاضرات والفعاليات التي يشترك الطلاب الإعداد لها والإشراف عليها، واخذ دور فاعل فيها بصورة تمكنهم من الانطلاق الفكري، ويغرس في نفوسهم وشخصياتهم الاتجاه الصحيح والسليم لإجراء الحوار والمناقشة والحديث الهادف. الشيء الذي لو حدث في مدارسنا بالشكل الصحيح لأدى إلى إعداد جيل من الطلاب على أعلى المستويات العلمية والاجتماعية والقدرة على القيام بالاتصالات الإنسانية الهامة والضرورية لجميع أفراد المجتمع، ولكان لها انعكاس على جميع نواحي حياتنا.

٤- تؤدي زيادة فرص التفاعل والاندماج والاتصال على أنواعه المختلفة من أعلى إلى اسفل ومن اسفل إلى اعلى، بين المعلمين والطلاب والذي يهدف إلى إيجاد التجاوب الاجتماعي بينهم. ويمكن حدوث مثل هذا التجاوب والتفـــاعل عــن طريق القيام بالرحلات المدرسية المشتركة الهادفة خلال الإجازات القصيرة أو الطويلة. إن مثل هذه الرحلات تقلل من مواقف الكلفة بينهم، وتؤدي إلى إظهار الشخصيات على طبيعتها وحقيقتها لحد معين. وتؤدي مثــل هــذه الفعاليــات والعمليات الاجتماعية إلى تمكن المعلمين الطلاب من التعرف علــى بعضــهم البعض عن قرب بعمق وتفهم، مما يعمل على تنميــة الإحســاس بالعلاقــات الأسرية التي تقوم على احترام الصغير للكبير، وفهم الكبير للصغير والعطــف عليه، وقيام الجميع في التعاون على تحمل المسؤولية داخل المدرسة وخارجها وأثناء وجودهم في البيت مع الأسرة.

في نهاية الأمر العلاقات التي تقوم بين المعلمين والطلاب يتوقف عليــها مســتقبل الطالب بما في ذلك تطور شخصيته التطور الصحيح والإيجابي أو السلبي، إن هــذا الجانب يتوقف على مدى الاستعداد الموجود لدى المعلــم والطــالب علــى القيــام بواجباتهم ومسؤولياتهم كل في مكانه وقدرته على الاتصال والتفاعل مع الآخريــن عن طريق فهم الرسائل التي ترسل بهدف الحصول على المعرفة والتطور التقــدم المعرفي العلمي، والقدرة على الاتصال الإنساني والاجتماعي المثمر. الذي يــؤدي إلى التفهم والرغبة في التعاون والعيش المشترك

علاقة المدير بالمعلمين والطلاب والاتصال بينهم

إن العلاقة التي تربط بين مدير المدرسة مع المعلمين والطلاب تحدد عليــها بصورة لا تقبل الشك مدى تطور المدرسة بصورة عامة وتطور المعلمين المــهني الاجتماعي، وعمل الطلاب الجدي لتطور شخصياتهم وضمان نجاحهم وسعيهم نحو مستقبل افضل. وهذه العلاقة التي نتحدث عنها مع مدراء المدارس تتكون وتتطــور

وتقوم على أساس مراكزهم التي يشغلونها والأدوار التي يقومون بها في المجتمع المدرسي. حيث من الصعب أن يكون اتصال الدير بصورة مباشرة مع جميع المعلمين والطلاب بل يأخذ أشكالا مختلفة تكون في معظم الحالات غير مباشرة. وهذه العلاقة تتأثر بنوعيتها في العوامل الذاتية مثل السن والخبرة والتجربة الشخصية التي مر بها ويمر بها كل شخص. ويجب على المدير ان لا يقلل من وضع المعلمين وجهودهم وأدوارهم ومكانتهم كأعضاء في الهيئة التدريسية التعليمية، وفي المقابل يجب ان لا يحط المعلمين من قيمة المدير ومركزه، وأساليبه الإدارية أو يعملوا على عرقلة قراراته وإضعافها.

وحتى نضمن عدم حدوث مثل هذه الأمور والأحداث. يجب أن تكون علاقة المدير والمعلمين علاقة زمالة وأخوة، وتقوم على أساس ضمان حرية الجميع واحترامهم. ويجب أن نذكر دائما أن مدير المدرسة هو القائد والموجه للمعلمين وجميع الجماعات المدرسية. لذا يطلب منه أن يكون ذلك القائد الناجح الذي يعني ويدرك جميع وظائف القيادة.

وحتى يستطيع المدير القيام بالوظائف التي يجب عليه القيام بها على افضل ما يكون يجب أن يتصف بالمهارات الأساسية الآتية:

١- مهارة تكوين العلاقات والقيام بالاتصالات التي تحقق الأهداف التي يسعى إليها المدير في المدرسة. وهذا يعني أن على المدير أن يتصف بمهارة كسب وقبول المعلمين له، والقدرة على تكوين علاقات واتصالات بينه وبين المعلمين على أساس مهني إيجابي وهذا إذا كان أهلا لمنصب المدير لمؤسسة تربوية تعليمية. أيضا يتوجب على المدير أن يعمل على مساعدة المعلمين وإرشادهم ويسعى إلى تطورهم ونموهم المهني والشخصي وإذا كان يملك القدرات المهنية التي على أساسها يساعد المعلمين الطلاب [وما يحدث في ارض الواقع بعيدا كل البعد عن هذه الصفات، لان المدير يعيش مع الشعور الدائم أن المعلمين

يعملون ضده ولا يحبونه مما يسبب له الخوف والقلق، لأنه يعرف حق المعرفة انه ليس أهلا لهذا المنصب ووضع فيه لأسباب لا يعلمها إلا الله]. ويحافظ على كرامة كل واحد منهم ويعمل على تقوية العلاقة والترابط بينهم. بالإضافة لما ذكر يجب أن تكون لديه المهارة التي تقوي العلاقات والاتصالات الإنسانية بينهم وتجعلهم يتقبلون بعضهم البعض ويعملون ويتعاونون جميعا على إنجاز ما فيه مصلحة المدرسة معلميها وطلابها.

ولكن هذه المهارة تتعارض مع الواقع حيث أن مدير المدرسة لا يعمل بها إلا من أجل مصلحته وتحقيق أهدافه الشخصية وتقوية علاقته مع فرق من المعلمين وتقريبهم منه وفي المقابل أبعاد المجموعة الأخر، وزيادة الخلاف بينهم وبين المعلمين الآخرين أي أنه يعمل حسب المثل الذي يقول فرق تسد.

٢- مهارة الاشتراك مع الجماعة: وهذا يعني أن على مدير المدرسة أن تكون لديه مهارة تحديد الفروض التفسيرات والتعديلات التي لها علاقة بدوره في الجماعة المدرسية، أي أن على المدير أن يشرح للمعلمين جميع آرائه التربوية ويفسرها لهم بصورة واضحة. كما ويجب على مدير المدرسة أن يخبر المعلمين بالتعديلات التي تكون ضرورية وتخدم مصلحة العمل. كذلك على مدير المدرسة أن يقوم بمساعدة المعلمين على التخلص من الاتجاهات السلبية التي من الممكن أن تعطل أداءهم للعمل بأفضل ما يكون. وأن تكون له القدرة الاتصالية والاجتماعية التي تمكنه من حل المشاكل التي قد تنشأ بين المعلمين أو بين الطلاب أو بين المعلمين والطلاب.

٣- مهارة الاستفادة من إمكانات المدرسة: وهذه المدرسة تعني أن المدير يستطيع الاتصال مع المعلمين ويساعدهم على معرفة الموارد والإمكانات التي يستفيدون منها في تحقيق نشاطهم المدرسي، بالإضافة إلى مساعدتهم على الاستفادة من الخدمات التي تقدمها الجهات والمؤسسات الأخرى للمدرسة.

أيضا إذا كان يملك الخبرة والمعرفة والقدرة على الاتصال المثمر مع الجهات والمسؤولين الإداريين فيجب عليه أن يساعد المعلمين على معرفة حقوقهم والحصول عليها.

٤- مهارة التقويم: أن هذه المهارة ضرورية ولازمة ويجب أن تكون من الصفات التي يتصف بها مدير المدرسة حتى يستطيع تسجيل نمو وتطور الهيئة التدريسية من خلال متابعته لجهودها.

أيضا يجب أن يكون التقارير التي يكتبها عن المدرسين بعيدة عن الأغراض والتوجهات والرغبات الشخصية. وإنما يجب أن تكون موضوعية وغير حاقدة بحيث يستطيع المعلم أن يحصل على حقوقه كاملة.

كذلك فإن مدير المدرسة تربطه علاقة مع الطلاب، والتي يكون مصدرها دوره التربوي الذي يظهر بصورة واضحة في رعايته لهم، وتعاطفه معهم، وفهمه لمشاكلهم وجميع الأوضاع الاجتماعية والشخصية التي يمرون بها ويكون لها تأثيرا بالغا عليهم. لذلك عليه أن يجتمع معهم في مجالات النشاط التعليمي داخل الصفوف وخارجها، وأن يتبادل معهم الآراء ويقوم بتقديم النصائح بأسلوب بعيد عن الاستعلاء والتحكم.

كذلك يجب على مدير المدرسة أن يعمل على ربط طلاب المرحلة النهائية مع المدرسة وعدم قطع علاقاتهم معها بعد تخرجهم، لمعرفة أخبارهم والقيام بتقديم المساعدة التي تخص مستقبلهم وتطورهم العلمي.

العلاقات والاتصالات بين المدرسة والمجتمع

تعتبر المدرسة جزء من نظام اجتماعي كبير هو المجتمع، والذي لها علاقة متبادلة مع هذا النظام، لأن المدرسة تعتبر المرآة التي تعكس الحياة النظيفة

والخاصة في المجتمع، وهي تقوم بوظيفة اتصالية تحضيرية ضرورية وأساسية هامة، في تحضير الطلاب وتطورهم التطوير العلمي والاجتماعي الخاص والهام.

وتأثر المدرسة في المجتمع عن طريق تزويده بالأفراد الذين تعمل على إعدادهم وتدريبهم وتحضيرهم للعمل فيه، واخذ دورهم في خدمته والعمل على تطويره وتقدمه التقدم المطلوب الذي يتمشى مع متطلبات العصر والحياة اليومية.

ومعنى وجود علاقة بين المدرسة والمجتمع هو التغير الثقافي الاجتماعي في جميع مجالات الحياة مثل الاقتصادية والإنسانية والسياسية والتي في نهاية الأمر تؤثر على أهداف المدرسة، ومضمون التعلم والأساليب التي تستعمل فيها. أيضا تعني العلاقة المدرسية الاجتماعية أن القلق والصراع الذي يظهر بين أفراد المجتمع سوف تنعكس آثاره السلبية على النظام المتبع في المدرسة. وإذا كان لهذا الاتصال الوثيق القائم بين المدرسة والمجتمع دلالة، فإنها تظهر بصورة واضحة في كون المدرسة تقوم بعملها، ودورها من خلال مضمون اجتماعي التي تحصل عليه ثقافة المدرسة من الثقافة الاجتماعية العامة.

وبدء من هذه العلاقة تمتد العلاقات الاجتماعية المدرسية لتضم العلاقات بينها وبين المجتمع الخارجي. الذي يوجد فيه أولياء أمور الطلاب والجماعات والمؤسسات التي ترتبط مع المدرسة بعلاقات، التي تترك أثراً على حيوية المدرسة وقيامها بدورها بصورة جيدة وكاملة.

والمدرسة في العادة تقوم بالإعداد والترتيب اللازم لعقد اجتماعات مع أولياء الأمور عدة مرات في العام الدراسي، وبصورة منظمة للقيام بمناقشة شؤون المدرسة بصورة عامة والأمور المتعلقة بالطلاب بصورة خاصة، وذلك بهدف وضع نظام خاص للقيام بالتعاون بين الطرفين، حتى يكون بالإمكان توفير احتياجات ومطالب المدرسة وطلابها، وحتى تكون المدرسة من النوع الفاعل ولها أهميتها عند الجميع وتكون لها صورة مميزة في نظر أولياء الأمور ونظر الطلاب معا، ومن المحتمل

أن يقوم أولياء الأمور باختيار لجنة منهم تكون مجلس آباء ومعلمين للقيام بالاتصال مَع المدرسة نيابة عن جميع أولياء الأمور، لأنه يصعب على كل واحد من أولياء الأمور أن يكون على كل واحد من أولياء الأمور أن يكون على اتصال دائم مع المدرسة للتعرف على أحوالها واحتياجاتها، وأحوال جميع المتواجدين فيها، لذا كان مهم جدا إرسال تقارير أسبوعية أو شهرية إلى ولي أمر كل طالب، والتي تطلعه على وضع ابنه في المدرسة من ناحية تعليمية اجتماعية وسلوكية. وتطلعه على المواهب والميول والاتجاهات والاهتمامات الموجودة لديه وكيفية العمل على تطويرها. بالاشتراك مع المدرسة. أي يجب ان يكون البيت مكمل للمدرسة والمدرسة مكملة للبيت في عملية التعامل والتفاعل والاتصال والتحضير التي يمر بها خلال مراحل التعلم.

إن معظم الآباء يتلهفون دائما لسماع أخبار جيدة وطيبة من المعلمين عن تقدم أبنائهم في المدرسة، وحين سماع هذه الأخبار يطورون علاقات اتصال دائمة مع المعلمين والمدرسة، ولكن عندما لا يحصلون على هذه المعلومات بل يكون عكسها هو الصحيح، بالإضافة إلى تعليقات المعلمين التي تدل على ان الابن حالة ميؤس منها، فإن ذلك يؤدي إلى انقطاع الأب عن المدرسة وتطوير كراهية خاصة لها، خاصة إذا كان يسمع من المعلمين والطلاب على أن المدرسة لا تهتم بتطوير أي جانب من جوانب الشخصية وان المعلمين لا يقومون بأداء وظائفهم وقيامهم بمسؤولياتهم بالشكل الصحيح وكما يجب. أما إذا كانت أخبار المعلمين والطلاب جيدة فإن الأهل أو قسم منهم يقدرون ذلك ويجعلهم يميلون إلى التعامل مع المدرسة بصورة إيجابية، لحل مشاكلها بصورة عامة ومشاكل الطلاب والمعلمين.

وفي هذا المجال يجب أن نذكر أن نسبة عالية من أولياء الأمور لا توجد لهم أي علاقة بالمدرسة أو معلمها، وذلك لكونهم لا يعرفون أهمية ذلك أو لأنهم لا يعرفون أهمية المدرسة ولا يقدرونها حق تقديرها وما لها من آثار إيجابية على

مستقبل أبنائهم، أو لأنهم مشغولون طوال الوقت في أعمالهم الخاصة والاهتمام في توفير مطالب الأسرة أو لأنهم مشغولون في أشياء شخصية بعيدة كل البعد عن الاهتمام بالأبناء، ومجرد السؤال عنهم في المدرسة، أيضا من الممكن ان نسبة عالية من الآباء لا يذهبون إلى المدرسة لأن أبناءهم بعيدون عن خلق المشاكل والتصرفات والسلوك السيء مع معلميهم أو مع الطلاب الآخرين. في مثل هذا الوضع تكون المدرسة مجبرة على استدعاء الآهل إليها لاطلاعهم على ذلك والعمل على علاجها حقا. [وحتى في مثل هذا الوضع توجد نسبة عالية من الأهالي التي لا تلبي دعوة المدرسة ولا يذهبون لزيارتها ومعرفة أوضاع أبنائهم]. في بعض الأحيان يكون الأهل في مستوى تعليمي متدني لا يمكنهم من تقديم أية مساعدة للطلاب أو تقديم المساعدة لهم عندما يكونوا بحاجة لذلك.

ومما يجدر ذكره أن استخدام المعلمين الأسلوب الودي المناسب في التعامل مع أولياء الأمور، يؤدي إلى تطوير علاقات بناءة معهم التي تساعدهم على الآتية:

١-وجود وضع إيجابي داخل الصف الذي يساعد على التعلم، الأمر الذي يؤدي إلى ان تكون فكرة الطالب عن المدرسة ايجابية، مما يجعله يقوم بنقل هذه المعلومات إلى الآخرين خارج المدرسة.

٢-أن تكون المعلومات التي تصل إلى الآباء عن المعلم أو عن الأبناء في المدرسة ايجابية، تشجعهم على الاتصال مع المدرسة، لان العلاقات الحسنة الجيدة بين المعلم وأولياء أمور الطلاب تعمل على نقل آراء موضوعية اليهم، والذي يقوم بالبحث معهم في قضايا صعبة حول وضع أبنائهم التعليمي والاجتماعي والتي تلقى من أولياء الأمور التقدير.

وعليه يمكن القول بأن الاتصال الذي يحدث مع أولياء الأمور مهما كان نوعه، ومدى حدوثه وتكراره وما يحدث فيه من أحداث وما ينطوي عليه من تكوين علاقات إيجابية أو سلبية، يعتبر من أنواع الاتصال الهامة والضرورية التي يجب

على المدرسة وإدارتها الحرص على وجوده واستمراره والعمل على تطويره بصورة دائمة. وذلك لما له من تأثيرات على شخصية الطالب ومكانته بين الطلاب. وفي نفس الوقت يجب على المدرسة أن تعمل دائما على استمرار التواصل بين البيت والمدرسة وإعطاء البيت الإرشاد والتوجيه لكيفية التعامل والاتصال مع الطالب حتى نصل إلى وضع إيجابي بين الطرفين الذي يؤدي في نهاية الأمر إلى استمرار العملية التربوية التعليمية بالشكل الصحيح، من خلال دعم المدرسة للبيت ودعم البيت للمدرسة والمعلمين.

الاتصال مع المسؤولين الآخرين

من خلال وجود المعلم في المدرسة وقيامه بأداء الوظيفة التربوية والتعلمية داخل الصف وخارجه واتصاله الدائم مع طلاب الصف والاهتمام بمطالبهم الفردية والجماعية، يقوم بالاتصال والاحتكاك مع المعلمين والعاملين وذوي الوظائف الخاصة (إن وجودوا في المدرسة) مثل طبيب المدرسة والممرضة، والمرشد النفسي والتربوي والاجتماعي، (وفي بعض الأحيان مع مفتش المدرسة) ومع أصحاب الوظائف الأخرى الذين لهم علاقة بالطلاب، مثل الأمور الصحية والنفسية والتربوية والإدارية، وجميعهم يعتمدون في القرارات التي يتخذونها على المعلومات التي يزودهم بها المعلم عن الطالب الذي يريدون مساعدته. كل واحد منهم حسب موضوعه وتخصصه، المعلم يقوم بتزويدهم في هذه المعلومات لأنه يعتبر أهم المصادر التي توجد لديه مثل هذه المعلومات. فمثلا المرشد النفسي يستعين بالمعلم للحصول على معلومات عن طالب معين تتعلق بالمستوى الدراسي التعليمي، والسلوك الاجتماعي للطالب أثناء وجوده في مواقف وحالات معينة. كذلك الأمر بالنسبة للطبيب الذي يريد معلومات عن قدرة الطالب بالقيام في إرسال المعلومات، واستقبالها بالاعتماد على قدرته السمعية والبصرية، والمقدرة على الكلام بشكل

واضح، والقدرة على امتلاك المهارات اللغوية، والدقة والزمن المطلوب لذلك، وهل توجد لديه معوقات سمعية أو بصرية.

ويجب أن نذكر هنا أن علاج أي مشكلة لدى أي طالب يتوقف نجاحها على المعلومات المتوفرة عن الطالب وعن مشكلته والتي نحصل عليها من المرشد التربوي أو الاجتماعي أو الطبيب، وهذه المعلومات والقرار الذي يتخذ بالاعتماد عليها لا نستطيع التحقق من صلاحيته إلا إذا وجدت عدة تقارير عن الطالب في هذا المجال، لأنه لا يمكن معالجة مشكلة بمجرد تقديم توصية معينة لحلها أو تشخيصها وعلاجها، ولا يتم العلاج إلا إذا توفرت التفاصيل الكافية عنها وعن المهارات التي تعلمها الطالب والأسلوب الذي تعلم به، والعلاقة التي تربطه مع الطلاب الآخرين، ومدى نجاحه التعليمي في جميع مواضيع التعلم، وأن تكون جميع هذه المعلومات المعطى عن الطالب صحيحة ودقيقة.

الفصل الثاني عشر

نماذج وميادين الاتصال وأهدافها

عملية الاتصال هي عملية التي تنقل فيها الأفكار والمعلومات والمشاعر، في رسالة أو مجموعة من الرسائل massages من مرسل أو مصدر إلى مستقبل (فرد- جمهور) بواسطة وسيلة madia بالإضافة لكونها تهدف إلى تحقيق استجابة التي يعكسها المستقبل، فان العملية بحد ذاتها تعتبر مقصودة وهادفة للتأثير وتحقيق المشاركة والتفاعل بين طرفي الاتصال.

وعلينا أن نفرق ونميز بين عملية الاتصال المباشر، التي يحدث بصورة متبادلة بين الأفراد، Inter Personal Face to Face وعملية الاتصال الجماهيري التي تحدث من خلال الوسائل الجماهيرية المختلفة، Mass Madia Communication وهذه الوسائل لها خصائص مميزة من أهمها سعة الانتشار، التي تساعد المرسل أو المصدر في الوصول برسالته إلى الجمهور الكبير Audience، ومن مميزاته انه ينتشر في مناطق واسعة.

إن الكثير من الدراسات التي أجريت في هذا المجال أكدت على أن الاتصال عملية ديناميكية مستمرة، وأن جميع عناصرها متداخلة ومترابطة مع بعضها البعض بصورة دائمة ودون انقطاع، وتتمثل في العبارة الشهيرة التي تقول: "من يقول ماذا، لمن وكيف، بأي وسيلة وبأي تأثير"، لذلك يعتبر فهم هذه العملية جانب أساسي الذي يساعد على كشف العلاقات القائمة بين العناصر المختلفة، لأنه في حالة عدم المقدرة على الفهم، وتحديد طبيعة العلاقات بين الظواهر التي نريد أن

نفسرها، وبين الأحداث التي تسير معها أو تسبقها، تبقى الظاهرة الاجتماعية الاتصالية غامضة وغير واضحة أو محددة.

والإنسان يقوم بالاتصال في كل لحظة من حياته، مع نفسه أولا، عندما يكون في وضع تأمل وتفكير، ومع الآخرين في كل عمل يقوم به، بهدف مشاركتهم أفكارهم بصورة متبادلة.

من هذا المنطلق نقول أن للاتصال أشكال كثيرة ومختلفة، مثل الاتصال مع أبناء القوم واللغة الواحدة، أو مع الأجانب عن طريق لغة أخرى، أو من الممكن أن يكون الاتصال وجها لوجه مع شخص آخر أو مجموعة من الأشخاص الذين نعرفهم، لذلك يكون الاتصال عفويا ودون إعداد مسبق، أو من الممكن أن يكون منظما ويخضع لقواعد وأسس خاصة، مثل الاتصال الجماهيري، وبصورة عامة في جميع أنواع الاتصال تكون الرموز المستعملة إما لفظية أو غير لفظية.

والاتصال يمكن أن يكون فرديا أو جماعيا من حيث المرسل أو المصدر، أو أن يكون فرديا أو جماعيا من حيث المستقبل، وعلى هذا الأساس توجد أربعة أنواع للاتصال هي:

أولا: إذا كان المرسل فردي، من الممكن أن يكون المستقبل فردي.

ثانيا: إذا كان المرسل فردي، من الممكن أن يكون المستقبل جماعي.

ثالثا: إذا كان المرسل جماعي، من الممكن أن يكون المستقبل جماعي.

رابعا: إذا كان المرسل جماعي، من الممكن أن يكون المستقبل فردي.

وهذه الأنواع المذكورة تعتمد على الجوانب التي تشارك في العملية الاتصالية والفروق بين أنواع الاتصال، هي التي توضح لنا أن المشاركة من الممكن أن تكون بين فردين وهذا الاتصال نطلق عليه اسم الاتصال الشخصي، أو

من الممكن أن تكون بين فرد وجماعة، لذا يطلق عليه فرديا أو جماعيا أو بين مؤسسة وعدة جماعات متفرقة، لا توجد صلة وعلاقة بينها، لذا يسمى هذا النوع بالاتصال الجماهيري.

وهناك امكانية لتقسيم الاتصال من حيث المادة الاتصالية التي يقوم ويحدث من اجلها وهو كما يلي:

١-الاتصال الجماعي ٢-الاتصال الثقافي ٣-الاتصال الاقتصادي ٤-الاتصال السياسي.

واعتمادا على ما تقدم قام الباحثون والعلماء بتصنيف الاتصال على أساس مستويات مختلفة، ووضعوا لعملية الاتصال نماذج رمزية التي تصور كل مستوى من مستوياتها. وهذه النماذج ساعدت على فهم واستيعاب الظاهرة الاتصالية ومكوناتها الاتصالية ومكوناتها الأساسية إدراك العلاقة التي تربط بين تلك المكونات وهي:

١-الاتصال الذاتي: وهو الاتصال الذي يتم بين الفرد وذاته.

٢-الاتصال الشخصي: وهو الاتصال الذي يتم بين فرد وفرد آخر، بصورة مباشرة أو غير مباشرة.

٣-الاتصال الجمعي أو الجامع: وهو الاتصال الذي يتم بين فرد معين و جماعة بأسرها مثل الخطابة أو المحاضرة.

٤-الاتصال الجماهيري: وهو والاتصال الذي يحدث بين جماعة وجماعة أخرى، وهو عبارة عن الاتصال بين جماعة مهنية متخصصة (الإذاعة، التلفاز، الصحافة) والجمهور الكبير والمتسع المحلي والعالمي.

أولا: الاتصال الذاتي (داخل الإنسان) Intraindividual

هو ذلك النوع من الاتصال الذي يحدث داخل الفرد، أي بين الإنسان ونفسه وذلك حينما يتحدث الإنسان إلى ذاته، بصورة شعورية أو لا شعورية، لـــذا فــهو الاتصال الذي يحدث داخل عقل الإنسان ويتضمن أفكـــاره وتجاربـــه ومدركاتـــه المختلفة، أيضا يقصد به مقدرة الفرد على إدراك ذاته والعلاقات التي تربطه بالعالم الخارجي المحيط به، ومعرفته لصفاته ومدى قدرته وحدوده، بالإضافة لذلك معرفة جوانب القوة والضعف عنده، والحواجز الموجودة داخله وتـــؤدي لعــدم الســماح لطاقاته المختلفة بالانطلاق إلى الأمام لتحقيق الجوانب الذاتية التي تؤثـــر التـــأثير الواضح على الشخصية وقوتها. ومن الأمور أو الجوانب التي لا مجال للشك فيــها، أن عملية تحسين اتصال الفرد مع نفسه، تجعله يملك القدرة علـــى القيـــام بعمليـــة توظيف إمكاناته بصورة كاملة. وهذا بطبيعة الحال من الأسس أو المبـــادئ التـــي تضمن أن تكون له شخصية سوية وأن يكون له أسلوب حياة فعال في إطار هـــذه الشخصية. وفي مثل هذه الحالة أو الوضع يتحول الإنسان بصـــورة تلقائيـــة إلـــى مصدر الإرسال، "مرسل" للرسالة ومتلقي أو مستقبل للرسالة وهذا يحدث فـــي آن واحد أي في نفس الوقت. وهذا بحد ذاته يعني أن يقوم هو بنفسه بصياغة المعـــاني ووضعها في رموز خاصة والقيام بإرسالها ثم يقوم باستقبالها، وزيادة معاني عليــها في نفس الوقت، وهذه المعاني تكمل الصورة وتوضح الجوانب غـــير الواضحـــة، وتؤكد مكانتها وأهميتها. وكما ذكر فان اتصال الفرد مع نفسه قائم على فكرته عـــن نفسه، كيف يراها ويتعامل في حدودها، وإدراكه لصفاتـــه وإمكاناتـــه، ومعرفتـــه لأسلوب حياته، مما يجعله يتصرف في إطار هذه الصفات والقـــدرات والأســـلوب الذي يعيش فيه، مما يبعده عن الوقوع بالخطأ المقصود وغـــير المقصـــود. أي أن اتصال الفرد بنفسه يتحدد بإدراكه لذاته إدراكا كاملا الذي يتمثـــل فـــي العمليـــات النفسية الداخلية من شعور ولا شعور.

ولكي يكون إدراك الفرد لنفسه كاملا ومعرفته بطبيعة الشخصية تامة، يجب أن نذكر جانبا أساسيا من جوانب الشخصية وهو الوعي، الذي يؤثر على جميع أركان الشخصية ويوجه سلوكها ويؤثر على انطلاقتها وترفعها، والوعي يقصد به عملية الحضور السريع لعالم الفرد ذاته، وهو أيضا التعرض للسلوك الحقيقي للفرد والانفتاح عليه، أي انه لا ينحصر في العالم الداخلي للفرد، بل يتدخل في عالمه بصورة عامة وإدراك تام ومتكامل له. وعن طريق الوعي يكون الإنسان حاضرا بصورة مستمرة بالنسبة لنفسه، وهذا الحضور هو الذي يساعده على التمكن من إدراكه لنفسه في عملية قيامها بالاتصال بالعالم، بالإضافة للعمل على تكييف إدراكه وسلوكه فإن الوعي يساعده على إعادة تشكيل شخصيته من جديد. وعملية التدخل المقصود في اتجاه النمو الشخصي، بهدف إعادة بناء العلاقات التي تربطه مع البيئة والاتصال الذي يحدث معها. وهذه هي الوظيفة أو المهمة العليا والأساسية التي يقوم بها الوعي التي تؤدي إلى تحرير الشخصية من جوانب الانغلاق والعزلة أو من الاتصال السيء مع نفسها وعالمها. وهذا يعتبر من الإمكانيات الإنسانية التي هي أساس لأنواع السلوك الراقية الموجودة لدى الإنسان لوحده، مثل العلم والمعرفة والجهود المقصودة التي تحاول وتهدف إلى تحسين الذات وقدراتها المختلفة.

ولكي نفهم السلوك الذي يصدر من الفرد في موقف معين، يجب علينا أولا وقبل كل شئ أن نفهم معنى وأهمية هذا الموقف بالنسبة للفرد، وذلك لكون كل فرد يدرك هذا الموقف بصورة ومعنى مختلف عن الآخرين، لذلك يجب ان نفهم كيفية إدراك الفرد للعالم من حوله حتى نستطيع أن نفهمه الفهم التام، وهذا الفهم يساعدنا على التنبؤ بكيفية سلوكه في الموقف المعين.

وهنا يجب أن نذكر ولا ننسى ان كل سلوك يصدر من الفرد يتحدد عن طريق المجال الإدراكي لديه. وعندما نقول المجال الإدراكي Perceptual Field نقصد عالم الفرد كله، بما فيه ذاته، تماما كما يخبرها ويعرفها في لحظة الأداء.

وهذا يعني ان المجال الإدراكي من الممكن أن يتفق أو لا يتفق مع الواقع والحقيقة الطبيعية للفرد.

وهذا المجال الإدراكي للفرد الذي نتحدث عنه، يخضع بصورة مستمرة للتغيير السريع. والفرد نفسه لا يعرف جميع أجزاء مجاله الإدراكي، بالإضافة لكون الأحداث تحدث وتتابع بصورة سريعة، وبسبب التعلم المستمر الذي نمر به في كل لحظة او موقف، فان إدراك الفرد يميل إلى التغير. وحقيقة كون إدراك الفرد خاضع لعملية التغير المستمر، لا تعني بأي شكل من الأشكال أنه غير منظم. لأن الخبرة السابقة والخاضعة التي يحصل عليها الفرد، هي التي تزوده بمجموعة من المعاني الخاصة والمميزة التي تؤثر في جميع الخبرات الجديدة التي نحصل عليها. وجميع ما يحدث مع الفرد فيما بعد يحدث في إطار هذه المعاني والخبرة الخاصة.

إذن فان لكل فرد إدراكاته الخاصة والمميزة لذاته، وهو بدوره يميل إلى الدفاع عن مفهومه لذاته والقيام بتعزيز هذا المفهوم قدر ما يستطيع. ومن خلال القيام بهذه العملية فهو يتعلم الأشياء والجوانب التي تحمل المعاني الشخصية بالنسبة له، ويقوم برفض الأشياء التي من الممكن ان تكون مصدر تهديد لإدراكاته لذاته أو حتى تمزيقها. مما يؤدي إلى إثارة المشاكل خصوصا عندما يشعر الفرد انه مجبر على القيام بممارسة الوظائف التي لا تتفق مع مفهومه ومعرفته عن ذاته.

بالإضافة إلى ما ذكر فإن عملية الاتصال التي تحدث داخل ذات الإنسان، تعتبر أساس لعملية الاستمرارية الاجتماعية للفرد مع الأخرين، وعلى سبيل المثال فان كون الحواس سليمة والمخ يقوم بوظيفته كما يجب، أو انه خالي من العوائق تساعد الطالب على القيام بعملية التعلم، والمعلم على التعليم وأداء المهمة التربوية بالشكل الصحيح، بالإضافة إلى مواصلة الإنسان الاتصال مع نفسه تساعده على تحقيق السواء والتوافق الاجتماعي، والتوافق الشخصي الذاتي يعتبر أساس نجاح

العلاقات الاجتماعية التي تحدث بين الفرد والمجتمع، وهي العلامة الواضحة على الصحة النفسية لهذا الفرد، ومن ثم نجاحه في تحقيق الاتصال الذاتي مع نفسه، يؤكد على أنه يستطيع القيام بالتحكم الذاتي الذي يساعده في التغلب على الفشل إذا حدث له ذلك، ويكسبه الموضوعية في عملية التعميم الذاتي، ويصل إلى المراقب الذاتي الناضج والطبيعي الاعتيادي الذي يستطيع أن يرى نفسه بصورة صادقة وخالية من الخداع والكذب. والتوافق الذاتي الذي نتحدث عنه هنا هو المفتاح الأساسي للتوافق الاجتماعي والمنزلي الأسري والنجاح في العمل الذي يقوم به الفرد، وهذا يعتبر من أعلى مستويات التوافق النفسي التي من الممكن أن يتوصل إليها الإنسان الخالي من الأمراض النفسية.

واعتمادا على ما ذكر نقول بان عملية الاتصال الذاتي تتفاعل وتتأثر بنظرة الشخص للحياة، وبكل الاعتبارات الشخصية والموروثة والثقافية والاجتماعية، كما تتأثر بتجاربه وخبراته التي مر بها واكتسب منها الكثير وأصبحت تلعب دورا هاما في ما يقوم به أو يفعله في الاتجاهات الحياتية المختلفة.

وأهمية فهم الاتصال الذاتي يكونها بداية الفهم لعملية الاتصال مع الآخرين، لان طريقة الاتصال التي تحدث داخل الإنسان، هي التي تتحكم في عملية قيامه بالاتصال مع غيره، وهذه العملية الاتصالية الذاتية، من الممكن أن تنتج من وجود مسببات أو عوامل خارجية، أي من خلال مصدر أو مرسل تلقائي الذي لا يقصد المتلقي بالذات، ولا يقوم بأي جهد أو تخطيط مقصود للاتصال به، أو التأثير عليه. وهو المصدر الذي يختلقه أو يدركه المتلقي نفسه، أو يقوم بعرض نفسه عليه، وهو الذي يبدأ عملية الاتصال.

وهذا النمط الاتصالي يعتبر أساس العلاقات الاتصالية الانسانية، بانواعها المختلفة مثل الاتصال بين الفرد والآخرين أو الاتصال بين الجماعة الاجتماعية أو الاتصال الجماهيري بمواضيعه المتعددة.

ثانيا: الاتصال بين الفرد والآخرين (الشخصي) Interindividul

مقدرة الفرد على إدراك ذاته، ترتبط بصورة وثيقة بمقدرته على إدراكه للآخرين، أي أن الفرد دون وصوله لإدراك ذاته، لا يستطيع ان يدرك الآخرين من حوله، وهذا يعني ان اتصال الفرد بالآخرين وعلاقاته بهم ونظام هذه العلاقة يتحدد بالواقع الاجتماعي الثقافي للأفراد. أي انه عبارة عن تفاعل بين نظامين ذاتيين، وذلك لان كل فرد من طرفي الاتصال يعتبر نظاما ذاتيا خاصا به. وعندما يتم الاتصال بين النظامين فان كل نظام منهما يتأثر ويتفاعل بالآخر.

وهذا النوع من الاتصال يحدث عندما يلتقي شخص بآخر أو أكثر وجها لوجه، فيقوم كل طرف بعملية التبادل الشخصي للمعلومات والرموز والأفكار والأخبار، وفي هذه العملية يستفيدوا من الحواس senses الخمسة والتغذية العكسية، التي تحدث من عملية تبادل المعلومات التي ذكرت. وهذه العملية تتم بين الأشخاص دون استعمال قنوات وسيطة أو وجود عوامل مساعدة، وفي هذه العملية يكون أحد الأطراف المرسل بينما الثاني يكون المستقبل والحواس تعتبر الركن الأول للمعرفة، ومن أهم الأدوات التي يقوم عليها الاتصال الشخصي، personal communication ومراكزه التي تقوم بالربط والصلة بين الإنسان ومقدار إدراكه للعالم الذي يحيط به، أو يعيش فيه مع الإحساس بذلك، بالإضافة إلى أن مراكز الإحساس تعتبر ضرورية وهامة لعملية حفظ حياة الإنسان كمخلوق عضوي.

ويحدث الاتصال الشخصي بصورة مستمرة، عندما يشترك الإنسان في محادثة أو يتلقى تعليمات أو يجري مقابلة مع غيره. ونحن نمارسه يوميا في حياتنا، عندما نتبادل التحية أو المناقشة أو نعطي أوامر لشخص اخر، هذا يعني أننا في حقيقة الأمر نقوم بعملية اتصال شخصي وهو يتحقق في بداية الأمر داخل الأسرة بعد الميلاد مباشرة وعملية الرضاعة ومراحل النمو المختلفة التي يمر بها وما يحدث فيها من تغيرات وأحداث يكون لها أثر خاص على تطور الفرد، وبعدها

يحدث الاتصال في المدرسة بمراحلها المختلفة والتغيرات التي تحدث بسبب التعلم والدراسة التي تتأثر بالعلاقة بين الطالب والمعلم. وفيما بعد في مجال العمل الذي يختاره الفرد لنفسه ويقوم فيه بالاتصال مع الأفراد الذي يعمل معهم على اختلاف مستوياتهم.

هذا الاتصال بين الفرد والآخرين، ينمو عند الطفل منذ بداية العلاقات الاتصالية والأدوار المتبادلة بين أعضاء الأسرة التي هي عبارة عن وحدة اجتماعية، يحدث فيها التفاعل المستمر بين الأفراد المختلفين والذين يلعب كل منهم دورا خاصا به، أي أن العملية الاتصالية تتطور وتتحقق من خلال الأدوار التي يقوم بها الفرد في مراحل حياته ونموه وتطوره المختلفة، التي تتغير وتزداد مع تغير وزيادة درجات النمو الارتقائي، من طفولة مبكرة إلى طفولة متأخرة وبعد ذلك مراهقة ثم النضج، أي أن عملية الاتصال تتطور وتزداد وتتنوع كلما ازدادت دوائر العلاقات الاجتماعية، التي تكسب الإنسان الصفات التي تلعب الدور الفعال في تحديد نمط أو بناء الشخصية عندما تزداد الاتصالات عمقا واتساعا.

ومن دراسة الاتصال الشخصي الذي قام بها (دين بارنلند)، يتضح أن الاتصال يهتم في بحث الأوضاع الطبيعية التي يلتقي فيها الأفراد بصورة مباشرة وجها لوجه ودون وسيط، وعند هذا اللقاء يحدث تفاعل بين هؤلاء الأفراد هذا التفاعل يحدث كنتيجة مباشرة للانتباه الذي يعطيه كل فرد للآخرين، وذلك من خلال القيام بعملية تبادل الرموز اللفظية أو غير اللفظية، لذلك فإن هذا النوع من الاتصال يتميز بالآتية:

١-يعتمد على طريقتين لتبادل المعلومات، حيث من الممكن أن يطلب المستقبل مزيدا من المعلومات لتوضيح الأفكار التي يقصدها المرسل، أي أن كل واحد من الطرفين يكون بمثابة شخص مرجعي بالنسبة للآخر. أي انه يقوم على وجود شخصين أو أكثر يواجهون بعضهم البعض عن قرب.

٢-هذا النوع من الاتصال يقوم على المشاركة، والمشاركة بدورها تؤدي إلى تفاعل بين المشاركين. لذلك فإن السلوك الاتصالي الذي يحدث عند الفرد الأول، مرتبط بما يقوم به الفرد الثاني من سلوك، أي أن مشاركة الواحد تعتمد على مشاركة الآخر وتفاعله.

٣-التفاعل المركزي الذي يحدث بين الطرفين يستمر طوال الوقت الذي يكون فيه تبادل للرسائل بين الأطراف، وهذه الرسائل تعني الرغبة والاهتمام بالاستمرار بالعملية الاتصالية. وهذا التفاعل الذي يلتقي فيه الطرفين يجب أن نستعمل فيه جميع الحواس والرموز التي تتكون منها الرسالة ومفهومه للطرفين.

٤-هذا النوع من الاتصال يحدث دون الإعداد المسبق له، ولذلك فإن القوانين التي تحكمه قليلة، وعليه فهو يعتبر اتصال تلقائي.

والاتصال الشخصي يعتبر عملية إقامة علاقات مع الآخرين وهذه العلاقات تحكمها الحاجات المختلفة للفرد، وهناك ثلاثة أنواع من الحاجات التي على أساسها يتصرف الفرد مع الآخرين وهي:

١-الفرد بحاجة إلى التفاعل والاختلاط مع الآخرين وجذب انتباههم إليه.

٢-الفرد بحاجة إلى أن يؤثر في الآخرين وذلك بهدف السلطة والسيطرة.

٣-الفرد بحاجة إلى الحب والحنان والعطف والمصداقية.

وهذه الحاجات تتطلب من الفرد ان يعمل على إقامة نوع من التوازن بين ذاته والآخرين.

والاتصال الشخصي يعتبر أول أسلوب من أساليب الاتصال التقنية وهو يبدأ بالاحتكاك والمواجهة بين الأطراف التي تتصل مع بعضها البعض، في المواقف المتنوعة والمختلفة، وتعتبر طريقة المقابلة Interview من ضمن أساليب هذا

الاتصال، وهي عبارة مرتبة ومنظمة من قبل، أو هي عبارة عن لقاء تلقائي الذي يحدث بين اثنين وتوضع فيها الأسئلة حسب توارد الخواطر.

وبالإضافة إلى المقابلة يوجد الاستخبار الذي يعتبر طريقة اتصال لها مزاياها وصفاتها الخاصة. وفي بعض المواقف من الممكن أن نجمع بين الطريقتين وذلك عندما نقوم بدراسة استطلاعية، في مثل هذا الوضع يجب أن تكون الأسئلة التي تطرح مفتوحة، مع ترك الحرية المطلوبة والمجال للاتصال، بين من يقوم بطرح الأسئلة باللغة المناسبة والتي تمكن المجيب أن يعطي الإجابة الصحيحة أو أن يفهم المعنى المطلوب. وهذا يعني إفساح المجال للتغلب على أهم المشاكل الاتصالية وهي مشكلة عائق اللغة، بالإضافة إلى العقبة الأخرى وهي عقبة الثقافة والاختلاف في القدرة الفكرية بين الطرفين. والتي ينتج عنها عدم فهم الأسئلة التي تطرح بصورة التي يجب أن تفهم فيها.

ولقد اتضحت أهمية الاتصال الشخصي في مجال التأثير، في جميع المجتمعات التي يحدث فيها، المتطورة أو التقليدية، بالرغم من أنه في التقليدي يفوق المتطور، لأنه يعتبر مصدرا بديلا خصوصا في حالة غياب الاتصال الجمعي.

أهمية الاتصال الشخصي

١- هذا النوع من الاتصال يؤدي إلى تحقيق التفاعل الكامل بين طرفي الاتصال، المرسل الذي يبدأ الإرسال والمستقبل الذي يقوم بالاستقبال، لأنه يتم بطريقة مباشرة وجها لوجه ودون وجود وسيط، بالإضافة إلى انه يسير في اتجاهين من المرسل إلى المستقبل وبالعكس، الأمر الذي يعطي فرصة كبيرة للقيام بالمشاركة الفعالة من كلا الطرفين.

٢- في هذا النوع من الاتصال تتوفر جميع عناصر الاتصال التي لها أهمية كبيرة، والتي إذا غاب أحدها لا يمكن أن يتم الاتصال بالشكل الصحيح والمطلوب،

وخصوصا الرجوع أو الصدى، الأمر الذي يعطي فرصة للتغلب على الصعوبات والخوف من عدم الفهم أو الفهم غير الدقيق، الذي من الممكن أن يحدث لدى المستقبل، وهذا النوع يعطي المرسل الفرصة ليتعرف على مدى وصول الرسالة إلى المستقبل، ومدى إدراك وفهم المستقبل لمضمونها، وإذا كان هناك فهم خاطئ يمكن تعديل هذا الفهم وتوجيهه إلى الاتجاه الصحيح والمطلوب، دون تأجيل أو تأخير.

٣- يعطي هذا النوع من الاتصال للمرسل إمكانية تعديلات مستمرة في الرسالة التي يقوم بإرسالها، وذلك حسب ما يريد المستقبل، وهذا يحدث عن طريق الرجوع إلى استعمال التكرار أو استخدام أسلوب غير الأسلوب المستخدم، أي انه يمتاز بتعديل الرسائل المتبادلة، وذلك حسب رجع الصدى من المستقبل إلى المرسل.

٤- يتميز تأثير الاتصال الشخصي الذي يحدده المرسل في المستقبل بالعمق، لأنه يكون ناتج عن الإقناع والاقتناع، وهذا العمق يؤدي إلى استخدامه فترة أطول.

٥- نتيجة لكون الاتصال الشخصي المباشر، يتصف بالتفاعل الإيجابي التام بين المرسل والمستقبل، فانه يصبح له أهمية خاصة في تكوين أو تعديل الاتجاهات لدى المستقبل، وفي معظم الأحيان يكون التعديل هو الهدف المطلوب تحقيقه من عملية الاتصال.

وهناك بعض العوامل التي تؤدي إلى زيادة فعالية هذا الاتصال وهي:

١- وضوح الموضوع للمشاركين، أي انه يتفق مع مستوى المعرفة لديهم.

٢- القدرة على عملية التقمص الوجداني الشعوري، أي التعاطف مع الآخرين والشعور بأحاسيسهم.

٣- مقدرة الفرد المشارك في الاتصال على التأثير بالآخرين، إلى أن يصل معهم لوضع يفهمون به ما يفعله أو يقوله لهم.

٤-أن يكون الفرد صادقا ويبدي الاهتمام الحقيقي بالآخرين.

٥-مقدرة الفرد على فهم الآخرين وإدراك شعورهم إدراكا كاملا وصحيحا.

ولهذا النوع من الاتصال جوانب القصور والصعوبة، التي تظهر، أو من الممكن أن تظهر عند القيام باستخدامه:

١- كونه يتطلب الكثير من النفقات المادية، بالإضافة إلى الجهد الكبير الذي يتطلبه من القائم بالاتصال، أيضا يتطلب وقت أطول عند القيام بأداء مهمة معينة، خاصة إذا كان المطلوب القيام بنقل أفكار أو معلومات إلى عدد كبير من الأفراد.

٢- في معظم الأحيان لا يتواجد الأفراد الذين نريد الاتصال بهم، في مكان واحد محدد بل يكونوا منتشرين في عدة أماكن، الأمر الذي يجعل من عملية الاتصال الشخصي والمباشر معهم صعبة، أي أن هذا النوع من الاتصال لا يكون فعالا ومجديا في جميع الأوضاع.

٣- لا يمكن أن تنقل المعلومات أو الأفكار الجديدة أو الحديث بصورة سريعة ومباشرة من لحظة حدوثها، وذلك بسبب الحاجة إلى الوقت الطويل، أي أن الاتصال المباشر والشخصي من الصعب القيام به في مثل هذه الأوضاع التي يصعب التحكم بها.

الاتصال السياسي وأهدافه

المقصود بهذا النوع من الاتصال هو إحداث التأثير على الوضع السياسي للدولة، الذي يقصد به الوضع أو الأوضاع الداخلية والخارجية التي تحدث في

الدولة. وهذه الأوضاع في معظم الأحيان، إن لم تكن في جميعها تسعى للوصول لتحقيق هدف واحد أساسي وهام جدا بالنسبة لكل دولة وهو المحافظة على وجود كيان الدولة، والعمل على حمايتها من جميع الأخطار الداخلية والخارجية، التي من الممكن أن تهددها وتعمل على عدم الاستقرار أو السيطرة أو المكانة داخليا وخارجيا.

وحينما نتحدث عن الوضع الداخلي في الدولة، نرى أن جميع العمليات والعلاقات الاتصالية التي يقوم بها الناس داخل الدولة، على اختلاف درجاتهم واتجاهاتهم، هذه الاتصالات تهتم في الأساس بالقيام بنقل المواضيع التي لها صلة وعلاقة بالتنشئة الاجتماعية لمن لهم صلة وعلاقة معهم. وكذلك المسؤولين والحكام في الدولة، فهم يقومون في كل الأوقات باستعمال الاتصال ووسائله المختلفة بقصد تحقيق اهدافهم، (الشخصية التي تكون في معظم الأحيان أهم من أهداف الدولة) خصوصا الأهداف التي تعمل للمحافظة على كيان الدولة التي يقفون على رأسها، مثل العمل على إيصال المعلومات التي تخدم مصالحهم واهتمامهم في شعوبهم، أو لكي يمنعون ما لا يخدم مصالحهم من الوصول إلى أفراد الشعب، أو استعمال هذه المعلومات للقيام بالمحافظة على الأمن والأمان داخل الدولة وبين أفراد الشعب، أو لمعرفة الوضع الاقتصادي والاجتماعي السائد بين أفراد الشعب، والذي من الممكن أن يكون الجانب الذي يهدد الأمن الداخلي وسلامة الشعب والحكام. وهذا الوضع إن دل على شئ فإنما يدل على مدى تأثير الحكام في وسائل الاتصال والمعلومات التي تصل إليهم لتحقيق أغراضهم. وفي العادة تستعمل عدة وسائل للاتصال السياسي الداخلي:-

١-التنظيمات، كالأحزاب والاتحادات.

٢-التجمعات الأقل تنظيما مثل النوادي والجمعيات.

٣-وسائل الاتصال الجماهيري بأنواعها المختلفة المتعددة.

٤-المناسبات الخاصة، مثل المهرجانات والمظاهرات.

٥-الأجهزة الأمنية السرية والعلنية.

٦-ضعاف النفوس والمفسدين.

أما عندما نتحدث عن الوضع الخارجي بالنسبة للدولة فنجد الاتصال السياسي الدولي، الذي تقوم به الدول بقصد التأثير على أفكار وسلوك الشعوب الأخرى، للوصول على تحقيق أهداف خاصة بها، مثل حماية نفسها من تأثير هذه الدول عن طريق ضمان الرأي العام داخل الدولة وكسبه لجانبها، ومن الطبيعي أن يكون هذا الاتصال يهدف إلى تحقيق الأهداف الاقتصادية أو السياسية، بين هذه الدول الذي يؤدي إلى ضمان استمرارية هذه الدولة وتأثيرها على الوضع السياسي بصورة عامة، ولكي تتحقق هذه الأهداف لا بد من عمل الدعاية الإعلامية الكافية التي تؤدي إلى الوصول لهذه الغاية أو الهدف المنشود. ويجب أن نذكر أن الإعلام السياسي الدولي والعالمي، يهدف إلى خلق صورة وانطباعات إيجابية أو سلبية لدى الدول المتلقية الأخرى، وفي العادة تقوم وسائل الاتصال الجماهيرية، مثل الإذاعة والتلفاز والصحافة بهذا الدور، وتقف من خلف هذه العملية الجهود الإعلامية السياسية التي يقوم بها رجال الإعلام المتخصصين في الدولة.

الأنظمة السياسية والاتصالات

تعتبر الاتصالات السياسية إحدى أشكال الاتصال ونوع من أنواعها المختلفة العديدة، والتي تنطبق عليها معظم الأسس والقواعد المتبعة والمعروفة في العملية الاتصالية الاجتماعية، والتي يكون للاتصال فيها طرفين وتحدث بصورة مباشرة أو غير مباشرة ولها رجع واضح أو العكس. وما يميز هذا النوع من الاتصال عن الأنواع الأخرى، هو الصفات المعنية، (التي تخصه بالذات مثل السرية في بعض الأحيان أو عدم معرفة المصدر وذلك لأسباب أمنية) التي كانت

وما زالت تأخذ الجانب الأكبر من اهتمام الباحثين في مجال علم الاتصال، وفي مجال الفهم، فما ينطبق على الاتصالات في المجالات الاجتماعية والإنسانية الحياتية المختلفة، ينطبق أيضا على الاتصالات السياسية، مجالاتها وأنواعها المهمة والمختلفة.

إن الاتصال السياسي الذي نتحدث عنه يعتبر من إحدى وظائف النظام الذي يتبع داخل الدولة أو الذي يقف في مكان المسؤولية العليا في الدولة، والتي عليها مسؤولية الاهتمام بكل جوانب الحكم التي تهم في المكان الاول، الشعب وأفراد المجتمع على اختلاف مستوياتهم واتجاهاتهم. ومن بين هذه المسؤوليات مسؤولية اتخاذ أو وضع القرارات التي تعود في النهاية بالفائدة على الشعب والحياة الاجتماعية والاقتصادية والأمنية التي يعيشها ويتأثر بها. لذلك فان القرارات يجب أن تتخذ على أساس وجود معلومات جديدة مهمة ومناسبة للزمن الذي تحدث فيه والأفراد والمجتمع، وهي تكون كذلك إذا حصلنا عليها بواسطة أداة اتصال جديدة، التي من الممكن أن تعبر عن الواقع الذي نريده تعبيرا صادقا بعيدا عن التحريف، أي أنها تمدنا بالحقائق التي نحتاجها بصورة كاملة وكما هي في الواقع. أي أن الحكام بمقدورهم استخدام قنوات ووسائل اتصالية جيدة وفعالة التي تقوم بنقل حقيقة مشاعر الجماهير ومطالبها وتطلعاتها وآرائها، مواقفها آمالها واتجاهاتها الحقيقية الكثيرة، والتي تشمل جميع جوانب الحياة. كما وأن هذه الوسائل تقوم بنقل التعليمات والأوامر التي تصدر من الحكام إلى المواطنين بدقة، (ليس دائما) هذا إذا كانت عملية الاتصال والتواصل بين الحاكم والمحكوم جيدة، وتؤدي إلى أن يتأصل ويثبت من خلالها النظام السياسي المسيطر والسائد في الدولة.

ومن الجوانب والأمور المعروفة والواضحة أن لكل نظام سياسي، مجموعة من القواعد والأسس التي على أساسها تتحدد العلاقة بين الحاكم والمحكوم. وهذا النظام يضم ويشمل نظام الاتصال، الذي ينمو ويتطور من خلاله الرأي العام

الداخلي بكل ما يضم من جوانب. والخارجي بكل ما له من أهمية وتأثير، وطبيعي أن هذا الرأي يتحرك بما يتفق مع سياسة ورغبات الحاكم والسلطة. ونستطيع أن نقول أن الاتصال يساهم أيضا في أداء وظائف النظام السياسي الأداء المطلوب والمفيد، أي أن الاتصال له موقف هام ومكانة خاصة في كل الأنظمة السياسية، على اختلاف أسسها وأطرها الثقافية والاقتصادية والاجتماعية. وطبيعي أن يؤدي مثل هذا الوضع إلى اختلافات في مكان نظام الاتصال، بالنسبة للنظام السياسي الموجود والقائم، وهذا يعني اختلاف أهدافه ودوره والشكل الذي يتخذه. فإذا استطاع النظام السياسي ان يوجد نظاما مناسبا للاتصالات، يؤدي هذا إلى أن نتمكن أن نخلق من خلال عملية الاتصال رأي عام جديد، الذي يؤدي إلى تقوية الاتفاق الجماعي على الأهداف، التي تعمل على تعزيز الوحدة الفكرية داخل المجتمع، والرأي العام داخل النظام السياسي للدولة، الذي يتكون ويتشكل من خلال عملية الاتصال ووسائلها.

الاتصال ركيزة النظام السياسي

لكي نستطيع فهم الاتصال السياسي على جوانبه المختلفة والمتعددة والتي تضم جميع نواحي الحياة، يجب أن نحاول فهم جوهر وماهية الوظائف التي يقوم بها النظام السياسي.

ففيه تتألف المدخلات من المطالب التي توجه إلى هذا النظام، بالإضافة إلى التأييد الذي يحظى به أو يعطى له.

أما النتائج أو المخرجات فهي عبارة عن القرارات والسياسة التي يعتمدها أو يتخذها النظام كتجاوب مع المطالب والتأييد الذي يعطى له، أي أن الحركات الوظيفية التي يقوم بها هذا النظام تسير وتتواجد بين مدخلاته والنواتج التي تصدر عنه.

واعتمادا على ما ذكر يقول علماء السياسة بأنه توجد وظائف التي لها علاقة أو تخص المدخلات، مثل التربية السياسية والتجنيد السياسي والتعبير عن المصالح الهامة والمختلفة للأفراد والنظم بشكل عام والقيام بعملية تجميع لهذه المصالح واستمرارية العلاقات السياسية. كما وتوجد وظائف خاصة التي تخص أو لها علاقة مع المخرجات أو النواتج والتي تضم عملية صنع القانون والقيام بتطبيعه وعملية التقاضي داخل إطار القضاء.

ومحاولة فهم طبيعة هذه الوظائف تدل على أن عملية التنشئة السياسية تعمل على تزويد المواطن بالثقافة السياسية للمجتمع الذي يعيش فيه في معظم مراحل حياته منذ الميلاد وحتى ناهية العمر. وتعتبر هذه الثقافة كمرشد لأفراد المجتمع في تصرفاتهم السياسية، وفي نفس الوقت تقوم هذه الثقافة بتزويد النظام السياسي العام بإطار منظم ومحدد للقيم والمعايير التي تعمل على ضمان وجود التناسق في أداء المؤسسات لوظائفها المختلفة. أضف إلى ذلك أن الإنسان يتعلم ويتأثر من الثقافة السياسية، في الكثير من المواقف، المعرفية والقيمية والأحاسيس، بالنسبة للنظام السياسي والوظائف التي يقوم بها، وتأثيرها السلبي والإيجابي على المجتمع التي تسود فيه. أي أننا نستطيع القول بان التنشئة السياسية هي عبارة عن تعليم وإكساب الخبرة والثقافة السياسية للأجيال القادمة، وهذه العملية ترتبط ارتباطا وثيقا، الذي لا يمكن أن يتحقق أي شيء بدونه وهو الارتباط مع عملية الاتصال ووسائلها ونظامها وأنواعها المختلفة.

أما بالنسبة لعملية التجنيد السياسي، يقصد منها عملية اختيار أو تعيين أو إعداد وتحضر المواطنين للقيام بأداء الأدوار والوظائف السياسية، الموجودة في النظام السياسي السائد والمسيطر. إضافة لهذا يوجد في النظام السياسي ما يسمى بعملية تجميع المصالح والتي تعني وتهدف للقيام بوضع أنواع السياسات التي تؤدي إلى التوافق والجمع بين احتياجات ومطالب المجموعات والجماعات المختلفة،

الموجودة داخل النظام السياسي والتي لها مصالح وأهداف خاصة وعامة، والتي على أساسها تتبع السياسات وتضع القرارات من قبل النظام المسيطر.

والدولة أو النظام المسيطر، هي التي تضع القانون، الذي تسير عليه سياستها ويلزم جميع أفراد الشعب، وهي التي تقوم بتطبيقه والحكم فيه في المحاكم المختلفة، أي أن الدولة هي التي توجد جميع الوظائف التشريعية والتنفيذية والقضائية، لخدمة المجتمع والدولة. وهذه الوظائف جميعها ترتبط بوظيفة التواصل والاتصال السياسي المستمر. لأن القائمين بها جميعها بحاجة مستمرة إلى عملية التواصل والاتصال، التي تربط بينهم أنفسهم أو مع المواطنين الآخرين، بهدف خدمة المصلحة العامة والخاصة للدولة والأفراد وتحقيق الأهداف السياسية للنظام القائم. جميع هذه الجوانب تؤكد على أهمية الدول الذي يؤديه الاتصال بالنسبة للنظام السياسي ومدى اعتماده عليه في الوصول إلى الغاية التي يسعى إليها. لأن الاتصال هو الذي يؤدي إلى وجود هذه الوظائف ويعمل على استمرارية عملها وهو أساس استمرارية وجود العلاقات بينها.

وعليه فإن عملية الاتصال التي تحدث داخل النظام السياسي، يعتبر أهم الأدوات الفعالة في عملية التفاعل التي تحدث بين القادة أو المسؤولين وجماهير الشعب، المختلفة الفئات والمطالب، والتي نصل إليها عن طريق الاتصال بأنواعه المتعددة، أيضا يعتبر أداة التي تساعد القائد أو الزعيم بالقيام بوظيفته على اكمل وجه ومعرفة ما يدور داخل الدولة أو التنظيم، بالإضافة لكونه وسيلة التي تؤدي إلى تحقيق القيام بعملية انتشار الجهاز الإداري في جميع أنحاء الدولة، وهو أيضا الوسيلة التي عن طريقها نقوم بنشر المبادئ والأسس والمعتقدات والأفكار السياسية التي نؤمن بها.

وبما أن عملية الاتصال على اختلاف أنواعها، هدفها الإرسال للآخرين والتأثير فيهم، الاتصال السياسي له نفس الهدف والغاية فإن العملية الاتصالية التي

نتحدث عنها، تناسب وتنطبق على النظام السياسي وما يقوم به من أعمال مستمرة ومؤثرة نطلق عليها اسم السلوك السياسي. وهو عبارة عن التقاء بين فرد وموقف اجتماعي، الذي يؤدي إلى التقارب أو التوافق أو العكس من ذلك، أي الابتعاد وعدم التوافق أو الرفض لما يطرح من قبل الفرد إلى الجماهير. أي أن السلوك السياسي وما يصدر عنه أو الرفض لما يطرح من قبل الفرد إلى الجماهير. أي أن السلوك السياسي وما يصدر عنه أو منه، مصدره الرئيسي هو وجود العلاقات التي تربط بين الحاكم والمحكوم. وهذا يؤدي إلى انعكاس وحدة متماسكة من عمليات الاتصالات والمشاعر المكبوتة المعلنة، الشعورية واللاشعورية، بالارتياح للحاكم وقبوله أما إذا كانت هذه الجوانب لا تؤدي إلى الشعور بالارتياح للحاكم، فمن الصعب التحدث عنها وإعلانها خوفا من النتائج التي من الممكن أن تحدث عنها، وما يمكن أن يحدث للفرد الذي يتحدث عنها بصراحة ووضوح. ومثل هذا الوضع يؤدي إلى الشعور بالاعتزاز لدى الفرد، بالانتماء للجماعة أو عدم الشعور بالارتياح والاعتزاز بالانتماء إليها.

والسلوك السياسي له عدة مستويات، أولها القيام بعملية تقييم القرار الذي يصدر أو يوضع على يد فرد أو أفراد لخدمة مصلحة عامة وخاصة، وبعد ذلك القيام بتقييم الشخص الذي يأتي بالقرار ويعمل على اتخاذه. والعمل على وجود الطاعة والولاء للقائد أو المسؤول وحين الوصول إلى مثل هذا الوضع الذي ليس بالضرورة أن يكون جماعي نصل إلى أعلى قيمة أو مستوى للسلوك السياسي، وهو الولاء الوطني الذي يعتبر فرض على الجميع ومن اجل هذا الولاء نضحي بالذات ونتخلى عن المطالب والمصالح الشخصية والفردية، دون مناقشة أو تقييم أو تساؤل، (إلا في أوضاع شاذة التي لا يهتم فيها الأفراد بهذا الجانب) وهنا يظهر ما نطلق عليه اسم الرأي العام الذي هو عبارة عن سلوك لفظي، ممثل للقوى السياسية التي لها تأثيرها المميز على النظام السياسي. وأهم الجوانب والطرق التي تساعد

على التعبير عن الرأي العام، هو العمليات الاتصالية المختلفة التي تحدث ووسائلها العديدة التي تعمل على إنجاحها.

في أي مجتمع من المجتمعات تتوقف قدرة السياسة على التمكن من المحافظة على وجود نظام فعال ومجدي ومؤثر. كل هذا يتوقف على مدى كسب ثقة وتعاون وتأييد السكان للأهداف السياسية العامة، وهذه القدرة في معظم الأوضاع محددة، لأن النظام السياسي يقوم ويعتمد على عملية حشد وجمع المعلومات التي تعتبر هامة وضرورية للوصل إلى الهدف، وهذه العملية تحدث وتتم من خلال الاعتماد على المراكز والقوى البشرية التي تقوم بصنع القرار. وفي نهاية الأمر فان القرارات التي تصنع تتحول إلى الوحدات التي تقوم بعملية ترجمة للأوامر والقرارات المعتمدة بعملية التوجيه والتحكم في الوحدات الاجتماعية لتحقيق الأهداف المنشودة. ومن هذه القرارات يجب ملاحظة التغذية المرتدة كمدخلات جديدة لرجع الصدى، أي أن القرارات التي قررت من الممكن أن تكون هامة لإعادة عملية ضبط وتعديل الاتجاه الجديد.

والاتصال يعتبر الركيزة الأساسية التي تقوم عليها العملية السياسية، حيث بمقدار فعاليته يكون مقدار وقوع الخطأ في عملية اتخاذ القرارات. التي تعتبر أعلى جوانب الاهتمام والرعاية في العمل السياسي. والاتصال هو الذي يعمل على إيجاد وتحقيق الترابط والعلاقة في المجتمع، ويعمل على إزالة العقبات التي من الممكن أن تقف أمام عملية الانخراط في العمل السياسي. لأنه هو الذي يربط بين بنيات المجتمع المختلفة وبدون وجوده تتجه جميع قوى المجتمع إلى اتجاهات متضادة ومختلفة عن بعضها البعض، مما يؤدي إلى تأخر المجتمع وإعاقة التطور والتقدم السياسي. في مثل هذا الوضع تأتي مهمة الاتصال الذي يؤدي دورا هاما وفعالا في خلق اتفاق وإجماع حول مبادئ وعادات وقيم أساسية في حياة المجتمع، كما ويساعد على وجود الفهم المشترك والأبعاد عن الاختلافات الاجتماعية، وهو الذي

يعمل على تنمية روح التعاون والانتماء وزيادة الطاعة والولاء بين أفراد المجتمع من جهة، وبين المسؤولين في الدولة.

كيفية معرفة القدرة على الاتصال السياسي

لمعرفة القدرة على الاتصال السياسي ومدى كفاءته وتأثيره توجد معايير وطرق خاصة التي يمكن الرجوع إليها واستعمالها للتحقق من قدرة نظام الاتصال السياسي المتبع في إطار اجتماعي معين وهي:

١- وسائل الاتصال المستعملة وكفاءتها:

إمكانية وجود وسائل اتصال التي يمكن استعمالها لتحقيق الهدف او الأهداف الخاصة والعامة للنظام السياسي القائم، تعتبر من الجوانب المهمة، المفيدة والحيوية والمؤثرة في الاتجاه السياسي الداخلي والخارجي. بالإضافة لما ذكر فان وجود عدد من وسائل الاتصال المستعملة أو التي تستعمل بين أفراد المجتمع، يعتبر من المؤشرات الأولية والهامة والتي تدل على مدى قدرة نظام الاتصال السياسي.

ومن الجوانب الضرورية التي يجب القيام بها، العمل على تقليص حجم الرسالة، لكي يتناسب مع القدرة المحددة لوسيلة الاتصال المستعملة والقريبة من منطقة صنع القرار. لأن بعض الرسائل التي تحضر وتعد للارسال، من الممكن أن تمنع و لا تصل إلى الجمهور والبعض الآخر من الممكن أن يختلط ويمتزج، مما يخفض من قدرته على التأثير.

وفقط يبقى القسم القليل الذي ينساب مباشرة ويؤثر بصورة أخرى. وبما أن طاقة وقدرة صانع القرار محدودة، لذا يجب أن نأخذ في الاعتبار الطاقة الإجمالية للقدرة المحددة للوسيلة التي تدخل مباشرة إلى صانع القرار، بالإضافة إلى القدرة المحددة للوسيلة التي يخرج منها مباشرة ويصل إلى صانع القرار.

٢-القوى العاملة وخبراتها الفنية المختصة في الاتصالات

لكي نضمن تنظيم عملية وصول وتدفق المعلومات التي يقوم باستقبالها القائمين على صنع القرارات، يجب أن تكون الوسائل التي تقوم بهذه المهمة حديثة ومتطورة، لأن هذه القرارات تكون على مستوى كبير من الأهمية، وذلك بالرغم من أن طاقة قنوات الاتصال التي تعمل وتؤدي إلى صنع واتخاذ القرارات محددة.

ولكفاءة وقدرة القوى العاملة الفنية والمتخصصة في الاتصالات أهمية كبيرة وخاصة والتي تقابل أهمية ما يسمى بحارس البوابة، الذي يستخدم في توضيح وتحديد العلاقات العديدة التي تهتم في دخول وخروج المعلومات من وسائل الاتصال، وهذا الحارس هو الذي يقوم بعملية تنظيم وصول الرسائل الاتصالية المختلفة، حيث تكون وظيفته الأساسية هنا القيام بتحديد وخفض الاختلاط والتشابك والتداخل بين المعلومات والوسائل والذي يؤدي إلى إعاقة أو منع مرور الرسائل في خط مستقيم.

معنى ذلك أن عملية التدفق التي تحدث في وسائل الاتصال أو جزء منها، عديدة ومتنوعة مما يجبر القائم بالاتصال إلى التقليل من عدد الرسائل التي توجه إلى مركز صنع واتخاذ القرار، وسبب ذلك هو عملية مزج الكثير من الرسائل وتلخيصها في رسالة واحدة، التي تعرض على القائم على صنع القرار بسهولة وبساطة ولا تأخذ الكثير من الوقت، من الذي يقوم بعلاجها. ونفس الشيء يحدث بالنسبة لما يخرج من قنوات ووسائل الاتصال فان القائم بوظيفة حارس البوابة، يقوم باختيار قسم منها، الذي يكون مناسب ويسمح بخروجه إلى الخارج، ليصل إلى الجماهير أو إلى المسؤولين للاستفادة منها والعمل على تحقيق الأهداف منها. والقائم بوظيفة حارس البوابة، يمكن أن يكون السكرتير الذي يسمح لصانع القرار بالقيام باستقبال قسم من المحادثات المعينة التي ترسل إليه، وعلى أي حال فان شبكة الاتصالات السياسية بطبيعتها وأنواعها المتعددة، تحتاج إلى العديد من

المنظمات، التي تتمتع بالقدرات والكفاءات العالية والمتدنية بغية المحافظة على قنوات ووسائل الاتصال، لاستمرارية الاستخدام والعمل خاصة في السنوات الأخيرة التي ظهرت فيها الأقمار الصناعية التي جعلت من عملية الاتصال سريعة جدا وسهلة جدا في نفس الوقت. وعليه فإن الاتصالات اليوم تعكس مدى تعقد التنظيم السياسي والاجتماعي، وهي بذلك تشبه إلى حد كبير التقدم التكنولوجي الهائل الذي حدث في هذا العصر.

٣-عملية تحريف أو تغير الرسائل

عملية التحريف والتغير التي تحدث في مضمون الرسائل الاتصالية، على أنواعها المختلفة، القسم الأكبر منها يحدث أو يأتي من عملية التزييف التي تحدث بالنسبة للقدرات التمويلية أو عملية ترجمة وفهم الرسائل، بالإضافة إلى الإطار للحاكم والمحكوم والحواجز اللغوية التي تواجه عمليات الاتصال، وهذه الترجمة للرسائل التي نتحدث عنها والمشاكل التي تنتج عنها أو تظهر فيها، تنشأ وتتطور في الدول التي تتعدد فيها اللغات الاتصالية وتتنوع الثقافات.

وفي عملية الاتصالات السياسية المختلفة تستخدم المبادئ والأسس التي تدعو إلى الوحدة والتضامن، كرمز لتسهيل عملية الاتصالات التي تحدث بين الجماعات المختلفة، التي يوجد بينها إدراك مشترك، لأن الوظيفة الاتصالية تقوم بتنمية روح التعاون والتنسيق وتوجيهها في اتجاه الأهداف العامة، بالإضافة لكونها تعمل على زيادة قدرة المجتمع على عملية التنظيم وتوحيد الجهود، وفي الوقت الذي لا يوجد اتصال سياسي فعال في الاتجاهات والجوانب الاجتماعية المختلفة، فان الوصول إلى تحقيق أهداف القيادة السياسية سيكون صعبا جدا أو مستحيلا، لأن الاتصالات السياسية هي عبارة عن القيام بعملية ربط، أو تعتبر عنصر من عناصر الربط والوصل بين النظام وبيئته، ومن خلال نظام الاتصالات الجيد والمجدي يحصل الحكام والمسؤولين في أماكنهم المختلفة على بيانات ومعلومات جيدة

وحقيقية عن الوضع الذي يسود مجتمعاتهم وفي المجتمع الدولي مما يمكن الحكـــام والمسؤولين من القيام بتوصيل قراراتهم وتوجيهاتهم إلى السكان والمواطنين للسـير حسبها، والاستفادة منها والابتعاد عن العقوبات.

أما إذا كان الاتصال السياسي يعاني من الضعف والعجز، فإن هذا قد يكون بسبب قصور ونقص قنوات ووسائل الاتصالات الضرورية واللازمة، لنقل الرسائل وتوصيلها إلى الجهات المرسلة إليها، أو من الممكن أن يكون السبب نقص الكفاءات والخبرات لدى القوى العاملة والاتصالية المدربة والفنية للقيام بتحقيق هذه الغاية، أو من المحتمل أن يكون التحريف والتغير الذي يحدث لعمليات الإرسال والاســـتقبال ولمضمون الرسائل. والاحتمال الآخر هو وجود الاختلاف بين الأطر المرجعية لكل من الرسائل والجماعات المتنوعة المستقبلة التي تتطلب وجـــود أســاليب عديـدة ومختلفة لكي تقوم بإيصال نفس الرسالة إليها.

الاتصال وعملية اتخاذ وصنع القرار السياسي

أن عملية اتخاذ ووضع القرارات من العمليات الهامة والصعبة جدا والتـــي تتطلب من القائم بها أن يكون واعيا مدركا لجميع البيانات والمعلومات التي تلـــزم للقيام بهذه المهمة، بالصورة الصحيحة والمناسبة، أي أن القيام بصنع القرار هو من العمليات المنظمة بصورة دقيقة لأن القرار في الحقيقة هو الناتج النهائي لحصيلـــة مجهود متكامل من الآراء والأفكار، والاتصالات الفردية والجماعية التـــي تعمـل سوية وتصل إلى تحقيق عملية اتخاذ القرار، الذي يسير عليه الجميع ويخدم جميـع أفراد المجتمع، كما ويخدم مصلحة المسؤولين الذين يعملون بصورة جادة للوصـول إلى اتخاذ القرار، وأن يصبح ساري المفعول، وهذه العملية المتبعة فـــي صنـــع أو اتخاذ القرار، تنبع وتسير من اسفل إلى أعلى، ثم تنزل في اتجاه عكسي. أي أنـــها تبدأ من المجتمع ومطالبة في جوانب الحياة المختلفة ثم تصل إلى المسؤولين علـــى

اختلاف درجاتهم، يعملون على الوصول لاتخاذها وبعد ذلك تسري علـــــى أفـــراد المجتمع وتصبح فعالة في جميع المجالات.

وهنا يجب أن نذكر أن نظام الاتصال المتبع في أطر المجتمـــع وكفاءتـــه، تعتبر عنصرا هاما وأساسيا في عملية صنع القـــرارات ونقلـــها، لأن المعلومـــات الاساسية، التي بالاعتماد عليها يصنع القرار، تصل إلى القائمين على اتخاذه عـــن طريق استعمال قنوات الاتصال الموجودة والمستعملة ومســـتوى القـــرارات التـــي تصنع وتتبع يتوقف على مدى وضـــوح القنـــوات والوســـائل وجـــودة توصيلـــها للمعلومات والبيانات المطلوبة لصنع القرار، ثم قدرتها على توصيل القـــرار إلـــى الجهات المعينة والجمهور، وأمانة الأشخاص الموجودين في مراكزها الهامة. أيضا يرتبط مصيرها بكفاءة وجود نظام الاتصالات، ومدى صلاحيته للقيام بنقل الصورة التي يحدثها القرار بعد صدوره، والآثار المترتبة عليه، بمعنى أن عمليـــة تزويـــد المسؤولين والقيادة السياسية بصورة مستمرة، بالمعلومات التي تقوم بعملية توضيـــح لآثار تصرفاتها ونتائجها، وعملية تذكر هذه المعلومات هي الطريقة أو الوسيلة التي يحصل بها على المعلومات التي تهدف إلى متابعة وتقييم هذه التصرفـــات، حتـــى يمكن النظر في مدى استمرار القرار أو إعادة النظر فيه أو القيام بتعديله أو مـــدى إمكانية فرض التزامات معينة في التنفيذ.

وعندما نقوم باتخاذ القرار وننتهي من ذلك، يجب علينا القيام في تحضـــير وتهيئة البيئة الداخلية والخارجية، لكي تبدأ العمل على صدور هذا القرار واســـتقباله وتقبله وتنفيذ الأمور التي يتحدث عنها. وهذه العملية الهامة تتم عن طريق استعمال وسائل الاتصال المختلفة، والاستفادة منها في عملية توعيـــة وتعريـــف الجمـــهور بالقرار، ثم الطلب منهم قبوله لما في ذلك مصلحتهم، وللفائدة التي تعود عليهم منـــه ومن تنفيذه، مع ذكر وتوضيح الأسباب التي أدت إلى اتخاذه وما هي الغاية المرجوة

منه. وبعد ذلك يجب أن نقيم نتائج عملية تنفيذ القرار، لكي نصل إلى المعلومات التي تساعد في عملية التصحيح إذا تطلب الأمر ذلك.

واعتمادا على ما ذكر حتى الآن نقول، أن جميع الأنظمة السياسية يجب أن تكون لديها درجة معينة من الاتصال بين الحاكم والشعب، لأنه لا بد للشخص الذي يقوم بدور القيادة الجماهيرية، أن يتعرف على اتجاهاتها ومطالبها المتنوعة والمتعددة، لأن النظام المستقر يحصل على شريعية وجوده واستمراره من قيام الجماهير بتأييده وحصوله على رضاها ورقابتها له، ويجب أن نقول هنا أن أي نظام الذي لا يحصل على هذه الشريعية من الجماهير يكون ضعيفا ونهايته إلى الزوال مهما طال الزمن، ومهما أستعمل وأستخدم من أدوار السيطرة بالقوة أو الإكراه، لأن الجماهير هي التي تحدد نجاح أو فشل أو تعطيل المخططات الحكومية.

الاتصال الجماهيري

يقصد به العملية الاتصالية التي تتم بين المرسل وجماهير غفيرة وغير متجانسة فيما بينها، وعن طريق هذا الاتصال يتم نقل المعلومات والأفكار والاتجاهات، باستخدام وسيلة أو أكثر من وسائل الاتصال الجماهيرية، وهذا النوع من الاتصال لا يحدث فيه اللقاء المباشر والمؤثر والذي يؤدي على التفاعل الاجتماعي وجها لوجه بين أطراف الاتصال، وسبب ذلك هو استخدام وسائل التكنولوجيا المختلفة، مثل الطباعة والإذاعة والتلفاز والسينما، أي الوسائل السمعية والمرئية. ويتم بصورة غير مباشرة حيث يكون المستقبلين للرسائل الاتصالية العديدة في مكان غير محدد، وفي معظم الأحيان يكون هذا الاتصال في اتجاه واحد، وإذا وجدت أو حدثت استجابة أو تأثير لا تظهر مباشرة في أثناء عملية الاتصال ومن الممكن أن تظهر بعد ذلك بوقت آخر.

بمعنى آخر تعتبر العملية الاتصالية الجماهيرية، نفس العملية الاتصالية التي تحدث في أي نوع من أنواع الاتصال الأخرى. فقط العناصر التي يتكـــون منـــها الاتصال الجماهيري تختلف بعض الشيء عن العنـــاصر الموجـــودة فـــي عمليـــة الاتصال الأخرى، حيث نجد في الجماهيري المرسل الذي هو عنصر أساسي، مـــن الممكن أن يكون مؤسسة اتصالية أو شخص مسؤول أو مؤسسي أي يعمل في إطار خاص. وحينما نقول مؤسسة اتصالية فهي ممكن أن تكون صحيفة أو دار الإذاعـــة والتلفاز، والشخص المسؤول، نقصد به مجرد الصحيفة أو المذيع الذي ينتمي إلـــى هذه المؤسسة الاتصالية، والتي تعتمد في عملها على الأعمال التي يقوم بها الأفراد.

هذا النوع من الاتصال غير طبيعي لأنه يعتمد على وجـــود وســـيط بيـــن طرفي الاتصال، المرسل والمستقبل. وهذا يعني أن المرسل لا يعرف المستقبل ولا تربطه علاقة به، لأن أعداد القائمين على الاستقبال كبيرة جدا، وكما ذكرنا فإن هذا الاتصال يكون في اتجاه واحد مما يجعله يختلف عن مواقف الاتصال الذي يحـــدث بين الأفراد بصورة مباشرة، وعلى أساس المواجهة، وذلك لأن الاتصال بين الأفراد يتميز بدرجة عالية من وجود التغذية العكسية أو التجاوب بين الأطراف. التي يقـــل وجودها وأهميتها في الاتصال الجماهيري فمثلا الاتصال الذي يحدث بين اثنين من الأفراد مؤكد انه سيتوقف، إذا توقف أحدهما عن القيام بالتجاوب وإعطاء التغذيـــة للعملية الاتصالية.

أما عملية الاتصال الجماهيري فلن تتوقف إذا إنعدمت التغذية العكســـية أو هي فعلا معدومة أثناء الاتصال أو الإرسال. فمثلا الجريدة التي تصدر كل صبـــاح، سوف تستمر في الصدور ولن تتوقف، لأن الرسائل من القراء لم تصـــل بصـــورة مستمرة، أي أن الاتصال الجماهيري له ميزة التواصل أو الاتصال الاجتماعي بيـــن الجماهير التي تستعمله، وهو بذلك يكون عكس جمهور الاتصالات الأخرى، مثـــل المحاضرة أو الجماعات الصغيرة. وهنا يقول العديد من البـــاحثين بـــان جمـــهور

الاتصال الجماهيري بطبيعته مكون من أفراد وليس من جماعات وهؤلاء الأفـــراد ينتمون إلى جماعات متعددة ومتنوعة ولها صفاتـــها ومميزاتـــها، مثـل الأســرة والأصدقاء المقربين، وجماعة العمل أو المدرسة أو الجامعة. وهذا الجانب يعتـــبر من الجوانب المهمة بالنسبة للباحثين في مجال الاتصال الجماهيري، لأن الآثار التي نحصل عليها تأتي أو تحدث من خلال جماعات، أي أن التأثير الذي يحدث علـــى الفرد يكون على جميع الأفراد الموجودين معه، وهذا يعني أن ممارسة الفـــرد لأي نوع من أنواع الاتصال الموجودة أو التي تحدث من حوله يتوقـف علـى نوعيـة الجماعات التي يعيش معها وينتمي إليها.

وتطور ونمو وانتشار الاتصالات الجماهيرية بدأ في بداية هذا القرن، الذي أخذت فيه وسائل الاتصال المختلفة تتطور وتتقدم وتنتشر بصورة واسعة جدا، وهذه الوسائل هي الراديو والأفلام والصحف ثم جاء التلفاز. وبسبب انتشار هذا الاتصال الكبير أصبح تأثيره كبير وضخم في عملية توزيع المعلومـــات ونشـــرها، وإمـــداد الجماهير بالخبرات الوافرة والكبيرة. وأن التكامل والتفاعل الاجتماعي الذي يحـدث بين الناس ويربطهم بقضايا مجتمعهم بصورة حقيقية وصادقة أو عملية خلق الوعي لدى المجتمع، أو معرفة ما يحدث أو يدور فيه، جميع هذه الجوانـــب تعتـــبر مـــن الوظائف الأساسية للاتصال الجماهيري. أي أن عملية الاتصال الاجتماعي تتـــم أو تحدث كاستجابة أو ردة فعل لمواقف سلوكية قائمة في المجال الاتصالي للإنســـان الفرد. وإذا كان الاتصال الشخصي يتصل بأنماط الثقافة وعملية تفاعل واحتكـــاك الإنسان الاجتماعي بغيره، فإن الاتصال الجمـــاهيري يتعلـــق بـــالجوانب النفســية الجماهيرية، ومدى التأثير الاجتماعي عليها.

هناك اختلاف بين الخبراء الذين يبحثون في الاتصال ومدى تأثير وســـائل وقنوات الاتصال المختلفة والأعلام بتعدد أنواعها علـــى الجمـــاهير، التـــي تقـــوم باستقبال عمليات الاتصال، حيث يؤكد قسم منهم على أهمية الاتصـــال الشـــخصي

والذي يقوم على وجود أفعال وردود أفعال بطريقة مباشرة، مما يجعل تأثيره أقوى ويدوم فترة زمنية أطول، والبعض الآخر يؤكد على أهمية الاتصال الجماهيري ودوره في التأثير على الأعداد الكبيرة من مستقبلي هذه العمليات الاتصالية.

واعتمادا على ما ذكر نقول بأن هذا النوع من الاتصال يتميز ويتصف بالشمول والاتساع، لكونه يتم بين أعداد كبيرة من الناس، لهم ميول واتجاهات وثقافات مختلفة، أي أن جماهير هذا النوع من الاتصال بطبيعتها غير متجانسة، لا يعرفون بعضهم البعض، ولا تربط بينهم أي علاقات مباشرة، والمرسل الذي يقوم بالاتصال يتحدث مع أفراد لا يعرفهم ولا يعرفونه، ولا يتلقى منهم ردود فعل تدل على تقبلهم أو رفضهم لرسالته، وذلك بسبب اتصاله بهم من خلال وسائل اتصال معقدة. أي أن هذا الاتصال يسير في اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبل، في وقت القيام بعملية الإرسال، التي لا توجد خلالها إمكانية الرد على المرسل ورسالته وهذا يعني عدم معرفة المرسل لمدى تأثيرها على الجمهور. الشيء الذي من الممكن أن نعرفه فيما بعد عن طريق ردود الفعل التي تحدث من الجماهير بمبادرتها أو عن طريق القيام بعملية اتصال خاصة للكشف عن مدى هذا التأثير، وهذا يحدث في الاستطلاعات المكتوبة أو الشفوية والتي توجه إلى الجمهور ويرد عليها.

ويتميز هذا النوع من الاتصال بوجود وسائل الأعلام، التي تساعد في وصول الرسالة إلى الأماكن البعيدة، أي إلى معظم مناطق العالم. ومن جهة ثانية فان هذا النوع من الاتصال يقل فيه استعمال عدد من الحواس في نفس الوقت لأنه اتصال غير شخصي، بمعنى أن المشاركين فيه لا يعرفون بعضهم البعض، وعدم استعمال أكثر من حاسة يؤثر على مدى بقاء وتأثير الرسالة على المستقبل. وعملية استعمال الوسائل التي تعتمد على أكثر من حاسة مستعملة بصورة واضحة في عملية شرح المواد والرسائل التعليمية في المدارس والجامعات على نطاق واسع

لأنها تساعد المعلم والطالب في نفس الوقت. واستعمال التلفاز له اثر أقوى بكثير من أثر استعمال أجهزة الراديو المسموعة. لأن التلفاز يعتبر أداة اتصال جماهيرية يجمع بين السمع والبصر، وهما أقوى من أي وسيلة التي تعتمد على حاسة واحدة. والتلفاز كوسيلة إعلامية يؤدي إلى جمع كل الاهتمامات في مجال الانتباه، كما ويشغل حواس الإنسان الأساسية في الإدراك، لذلك فهو يعتبر أقوى الوسائل الاتصالية الجماهيرية التي تؤدي إلى إيصال الرسائل بأسرع وقت ولها تأثيرا واضحا على المستقبلين. لأن الإدراك السمعي والقوى البصرية ذات قدرة على الاستيعاب الكبير، وأثر كبير على مدركات الإنسان وقواه الحسية المدركة، التي تكون أقوى إذا كان اعتمادها على السمع والبصر معا، بدل الاعتماد على حاسة السمع لوحدها.

وعليه فإن السلوك الجماهيري يرتبط ارتباطا وثيقا مع ما يحدث داخل المبنى الاجتماعي الجماهيري، وهذه الأحداث تقوم الأجهزة الإعلامية المتنوعة بتسجيلها وهي مثل أشكال النزاع والصراعات الاجتماعية، التي تحدث تأثيرا على بنية الجماعات داخل المجتمع أو تسجل نماذج التماسك والعادات والقيم الاجتماعية، التي تعتبر من أنواع السلوك الذي يؤدي إلى التضامن بين أفراد الجماعات أو المجتمعات المختلفة. وعملية الاهتمام في هذه الجوانب السلوكية التي تحقق التماسك والتضامن من خلال قنوات الاتصال المختلفة، تؤدي إلى نجاحها وتحقيق الهدف منها. مما يؤكد لنا أن وسائل الإعلام وتقدم أدوات الاتصال الجماهيري، لها الفضل بالقيام بحل المشاكل اليومية التي تواجه أفراد المجتمع، على اختلاف مستوياتهم وأماكن تواجدهم وأعدادهم الكثيرة.

وفي عملية الاتصال الجماهيري التي نتحدث عنها يتحقق التأثير الذي يسعى القائم بالاتصال، أو الإعلامي الوصول إليه، من رسالته عندما تنجح أهداف الاتصال بسهولة في عملية القيام بنقل فكرة أو تقبل معنى أو فهم مبدأ أو عقيدة،

التي من الممكن استقبالها وتحويلها إلى رأي مقنع لا يمكن الاستغناء عنه، وهذا يعني أن المصدر الذي يقوم بعملية التخطيط والتصميم لقنوات أو وسائل الاتصال استطاع أن يحقق توصيل المعلومة أو الفكرة إلى أن يصل إلى الإقناع الكامل للآخرين عن طريق استعمال وسيلة من وسائل الاتصال المعروفة وذلك لإثارة انتباه الطرف الذي نرسل إليه المعلومة أو الفكرة، مع وجود خبرة مشتركة بين مصدر الاتصال وهدفه وذلك لضمان وصول المعنى المطلوب.

وفي الوقت الذي تثير فكرة أو قصد المرسل اهتمام الجماهير واحتياجاتهم، وهذا هو هدف الاتصال وغايته التي يهدف إليها المصدر، هذه هي الاستجابة المطلوبة والناجحة المقصودة لكل عملية إعلامية. وعلى هذا الأساس والمبدأ يجب أن تكون هذه الفكرة أو المعلومة مناسبة لمستوى إدراك وتفكير الجماهير واتجاهاتهم وعاداتهم وقيمهم.

بالإضافة إلى ما ذكر فإن عملية الاتصال الجماهيري، بجوهرها تعتبر عملية أو حركة ديناميكية التي تؤدي أدوارها الاجتماعية كأي عملية حضارية، من اجل خدمة مصلحة البناء الاجتماعي بشكل عام. وعليه فإن الاتصال يعني هنا شئ فعال وديناميكي والذي يقوم به قادة الاتصال الاجتماعي والمسؤولين، على اختلاف درجاتهم ومستوياتهم وأفكارهم، أي انه حركة إيجابية وضرورية من نشاطات وتطوير وتنمية المجتمع والعلاقات التي تربط بين أفراده وجماعاته.

ولهذا الاتصال وظائف رئيسية مهمة جدا والتي تتجه معظمها نحو تحقيق الأهداف الاقتصادية، وإشباع حاجات الجماهير المختلفة والضرورية. لأن وسائل الاتصال وبصورة دائمة تهتم بوجود الأهداف وتحقيقها، ومدى التناقض الذي يوجد بين مستوى الأداء واحتياجات الناس، وتحقيق رغبات الجماهير ومدى مصداقيتها في نقل الحقائق الاجتماعية والمواضيع التي لها أهمية خاصة لدى الجماهير. ويجب

أن نذكر أن تطور وتقدم وسائل الاتصال والاعلام، من الممكن أن يكون السبب المباشر، في التغيرات والتطورات التي تحدث في النظم الاجتماعية المختلفة.

أهمية الاتصال الجماهيري

١- أسلوب الاتصال الجماهيري والوسائل التي يتم بها، تجعله سريعا وسهلا في توصيل الأفكار والمعلومات، التي تهم الجماهير المختلفة وتلعب دورا خاصا في استمرار تطورها ونموها وقضاء حاجاتها، لأن المرسل هنا يستطيع أن يستخدم وسائل الاتصال الجماهيرية لكي يتصل بأعداد كبيرة من الأفراد في نفس الوقت، وينقل إليهم المعلومات الحديثة بصور سريعة لأن هذا المجتمع يتصف بالتغير والنمو السريع في جميع مجالات الحياة، مما يلزم متابعة هذه التغيرات الحديثة بصورة دائمة ومستمرة.

٢- المجتمع الإنساني يتصف بعدم التركيز في منطقة الانتشار وإنما في مناطق كثيرة ومتعدد، والاتصال الجماهيري يقوم بمخاطبة فئات كبيرة وقطاعات واسعة الانتشار في وقت واحد.

٣- الاتصال الجماهيري الذي يعتمد على أجهزة الإعلام الكثيرة والحديثة يقوم بتزويد الجماهير بأكبر قدر من المعلومات والبيانات والمعارف، فالصحف مثلا يمكن أن تضم كمية كبيرة من المعلومات التي تنقل بها وتوصل إلى الجماهير المختلفة في جميع أنحاء البلاد والعالم.

٤- هذا النوع من الاتصال يتصف بصفة هامة وظاهرة، بأنه يقتصد في الوقت والجهد والمال وذلك بالمقارنة مع الاتصال الشخصي المباشر.

٥- العناصر التي تشترك في عملية الاتصال الجماهيري تكون كثيرة ومعقدة، فمثلا المستقبل للرسالة في هذا الاتصال يكون جمهور كبير من الأفراد، الذي من الممكن أن يصل إلى الملايين من المستمعين والمشاهدين أو القراء، مما يجعل

عملية المقابلة بين المرسل وبينهم مستحيلة. والمرسلون أو القائمون بالاتصال ينظرون إلى الجمهور نظرة جماعية وشاملة. في الوقت الذي لا تتوفر فيه هذه الظاهرة لدى المستقبلين عن أنفسهم.

٦- في هذا الاتصال يوجد وسيط اعد خصيصا ليسهل عملية الاتصال في الاتجاه الواحد. أي عدم توفير التغذية العكسية بسبب عدم توفر الاتصال في الاتجاهين، وتحدث هذه الاستجابة فقط بصورة فردية وعن طريق الاستفتاء البريدي أو التلفاز أو الراديو.

جوانب القصور والصعوبات في استخدام هذا الاتصال

١- في معظم الأحيان يكون هذا الاتصال قائم من جانب واحد فقط، أي أن المستقبل لا يستطيع أن يستجيب ويرد على تأثيرات المرسل والرسائل التي يرسلها، أي أن التغذية العكسية التي تحدث من القيام بالاتصال بصورة عامة، تكون هنا معدومة أو أنها لا تحدث في نفس الوقت ومن الممكن أن تحدث أو نحصل عليها فيما بعد.

٢- هذا النوع من الاتصال لا يعطي المرسل الفرصة للتعرف على مدى وصول الرسالة إلى المستقبل، وفهمه لمضمونها في أثناء القيام بعملية الإرسال.

٣- عدم وجود التغذية العكسية يزيد من خطورة عدم الفهم، أو الفهم الخاطئ لمضمون الرسالة وذلك لانعدام التفاعل بين طرفي العملية الاتصالية، الذي يؤدي إلى توضيح جميع الجوانب التي تتطلب ذلك.

٤- عملية الاتصال وتأثيرها تتوقف على المستقبل، لأنه هو الذي يقرر ويحدد ما يرغب في استقباله من وسائل ورسائل التي لها أهمية بالنسبة له، أو أنه يرفضها جميعها أو أقسام منها، دون أن تكون للمرسل أي سيطرة أو تحكم في ذلك.

٥- الاتصال الجماهيري يفتقد لميزة المحاورة أو المنافسة، التي من الممكن أن تحدث بسبب الاتصال. وسبب ذلك أن أطراف عملية الاتصال الجماهيري يبعدون عن بعضهم البعض، بصورة مادية واجتماعية، والفكرة والرؤيا التي يكونها كل طرف عن الآخر تكون في العادة نوعية.

معظم خبراء الاتصال متفقون على أن أقوى وأفضل أساليب التأثير في الجماهير، التي تجمع بين الاتصال الشخصي المباشر الذي له تأثير قوي وخاص والاتصال الجماهيري، الذي يستخدم فيه وسيلة ومن وسائل الاتصال الجماهيري، وهذا الاشتراك يؤدي إلى وجود نوع آخر من الاتصال الذي يقوم بوصف الشخص الذي يحصل على معلومات عن طريق مصادر جماعية ينقلها للناس بتأثير وفعالية. ويطلق عليه اسم النمط ذو الخطوتين ويتميز بوجود وسيط مثل حارس البوابة، وترجع أهميته إلى إدراكه للارتباط بين الاتصال والتأثير، بمعنى أنه من المتوقع أن يمارس الاتصال تأثيرا معينا على الشخص والأبنية الاجتماعية المترابطة من حيث البناء والحجم.

الأبعاد الاجتماعية والنفسية للاتصال الجماهيري

أولا: الأبعاد الاجتماعية

إن صلب أو صميم الأبعاد الاجتماعية للاتصال الجماهيري يكون في مدى تأثير هذا النوع من الاتصال على الناس وعلاقاتهم الاجتماعية التي تربط وتسود بينهم وفي الأدوار المعينة الخاصة التي يحتلونها في حياتهم اليومية الشخصية أو العملية المهنية.

وفي هذا المجال الاجتماعي يقول معظم الباحثين، أن المجتمع الإنساني لا يستطيع الحياة دون حدوث اتصال بين أفراده، كما أن الاتصال لا يمكن أن يحدث إلا داخل وخلال بناء اجتماعي، أي أن عملية الاتصال لا يمكن أن تقوم وأن تحدث

في ذاتها ولكنها تحدق كافتراض مبدأي للعملية الاجتماعية، وفي مقابل ذلك تعتبر العملية الاجتماعية افتراضا مبدئيا للاتصال الذي من الممكن أن يحدث بين أفراد المجتمع.

والاتصال الجماهيري بصورة عامة يلعب دورا هاما في مجال التكامل الثقافي على المستوى الاجتماعي العام الذي يحدث فيه، لأن له قوة ربط ومسؤوليات اجتماعية التي تمكنه من القيام بدور صحيح وسليم.

بالإضافة إلى ذلك فقد أدرك أصحاب النظريات والباحثين على اختلاف اهتماماتهم أن الاتصالات الجماهيرية، تؤثر في قيم الأفراد الذين يتعرضون لها، واتجاهاتهم من جانب وتأثيرها بقيم الناس واتجاهاتهم من جانب آخر، وعليه يجب على القائمين بالحملات الإعلامية التي توجه إلى الجماهير أن يضعوا في اعتباراتهم مسائل هامة وخاصة جدا، مثل القيم الموجودة والمتبعة لدى الجمهور الذي توجه إليه، واتجاهاته المختلفة وآرائه وعاداته وتقاليده إذا أرادوا النجاح والتأثير من خلالها.

إذا كان الاتصال الجماهيري له علاقة وثيقة بالمحتوى الاجتماعي العام ولأنه يعمل في إطار هذه الرابطة الاجتماعية التي تربطه بصورة مباشرة بالبناء الاجتماعي، لذلك يجب أن ننظر إليه على أنه أحد العوامل الكثير التي تؤثر في الفرد تأثيرها في السلوك الاجتماعي.

الأبعاد النفسية

العملية الاتصالية التي يلعب فيها الإنسان الدور الأساسي والمتغير حيث يكون في بعض الأحيان مرسل وفي أحيان أخرى مستقبل، هذه العملية تعتبر من العمليات النفسية لأنها تبدأ وتعتمد على عملية الإحساس sensation التي تكون

فيها حواس الإنسان الخمسة الطرق الموضوعية الأساسية لعملية الاتصال التي تربط بين الفرد والعالم الخارجي، المادي والمعنوي والاجتماعي.

وعندما نقوم بمناقشة الأبعاد النفسية لعملية الاتصال الجماهيري، فان مركز ومحور هذا النقاش يجب أن تكون المفاهيم الأساسية التي لها علاقة بالاتصال، وهي في نفس الوقت من صميم عالم النفس، مثل الدوافع على أنواعها أو الدافعية والانتقاء والادراك، هذه المفاهيم لها دورا أساسيا وهاما في عملية الاتصال حيث دون وجودها لدى القائم بالاتصال والمستقبل له تكون العملية الاتصالية ضعيفة وغير مؤثرة أو أنها تفشل فشلا كبيرا.

وللدوافع أهمية كبيرة حيث تعتبر كبعد نفسي من أبعاد العملية الاتصالية الجماهيرية، وكما يقول بعض الباحثين في هذا المجال، فإن بعض الأشياء من الممكن أن تلعب الدور الفعال في حياة الفرد، حيث يشعره بالأمان والاطمئنان إذا كان العالم الذي يعيش فيه مزعج أو مخيف أو ما يحدث فيه يشعر الفرد بالقلق والتوتر الدائم، وفقط وجود هذه الأشياء يحد من حدة هذا الشعور، مثل الجريدة الصباحية التي تنقل للجماهير الأخبار المختلفة، أو الكتب التي من المؤكد أنها مصدرا هاما الذي يساعد على تطور الأنا ego في مراحل التطور المبكرة التي يمر بها الأطفال، ومن المحتمل أن عملية الاستماع إلى البرامج المتنوعة التي تذاع في الراديو والذي يعتبر جهاز اتصال جماهيري هام التي من الممكن أن توحي للنساء بأنواع السلوك الملائمة المناسبة والتي يمكن القيام بها في المواقف الاجتماعية والإنسانية التي تمر بها المناسبات المختلفة.

أما بالنسبة للانتقاء الذاتي للجمهور فهو يعتبر أحد أبعاد الاتصال الجماهيري حيث على سبيل المثال برامج الراديو المذاع يكون له جمهوره الذي يختاره قبل أن يؤثر فيه. وعندما يكون للفرد حرية التمتع بالفعل والعمل فانه يقوم باختيار رسائل معينة يقرأها، وتكون لها أهمية وتأثير عليه أو برامج معنية يستمع

إليها لأنها تشبع حاجات خاصة ومهمة بالنسبة له، وفي نفس الوقت يقوم برفض رسائل وبرامج أخرى التي لا تعني بالنسبة له أي شيء، أو التي من الممكن أن تؤدي إلى شعوره بالتطور أو الغضب والرفض. ولذلك فإن أنواع الرسائل التي يختارها من بين الرسائل التي ترسل في العمليات الاتصالية الجماهيرية، يجب أن تتفق مع اتجاهاته وميوله ورغباته السابقة والحالية وفي نفس الوقت تقوم بتدعيم معتقداته الموجودة لدية في الوقت الحالي.

وعندما تقوم الحواس بنقل المعلومات عن طريق الأعصاب إلى المراكز العليا التي تعتبر مدخلات أساسية للعملية التي نطلق عليها اسم العمليات الادراكية. والإدراك يقصد به أن الإنسان استطاع أن يصل إلى جوهر الأشياء بصورة كلية وتامة، بالإضافة إلى المكونات الزمانية المكانية، أي أن الإدراك هنا يعتبر المرحلة الأساسية للاتصال، وهذا بدوره يعني المعنى الكلي والفهم الذي يعتمد على عملية التعلم والخبرات السابقة، أو كما يقول بعض الباحثين ان حدوث الاتصال بدون إحساس من الأمور المستحيلة، فان الحصول على التغذية العكسية من الاتصال يعتمد اعتمادا تاما على الإدراك، الذي يساعد على ترجمة الرسائل ومعرفة مضمونها وفهمها، والقيام بتحويلها إلى سلوك معين الذي يتلقاه الآخرون.

والإدراك بمعناه الشامل والعميق يتصل مع التخيل الذي يحدث خارج حدود الزمان والمكان، وفيه تسقط مقادير الأشياء المطلقة، وهنا تكون أهمية وضرورة التأثير المباشر للعالم الخارجي. لأن ما يحدث عن طريق الخيال ممكن، لأنه لا يعرف المستحيل. مما يؤدي إلى نتائج التي تختلف عنه بصورة واضحة، عن اصل المعلومات الأساسية عندما يحدث الإدراك الذي يؤدي بالإنسان بعد أن يصل إلى ناتج التخيل في محاولة فهم واستيعاب من جديد، وهذا من المؤكد أنه يحدث عن طريق أرقى العمليات النفسية، أي عن طريق عملية التفكير التي تؤدي إلى تحويل ناتج الخيال إلى الواقع، مثل كتابة كتاب أو مقال أو رسم وما إلى ذلك.

ومعنى ما ذكر انتقال الإنسان عن طريق التفكير من الخيال الذي يعتبر عالم الذاتية الحرية وعدم الاهتمام بالزمان المكان، إلى عالم الموضوعية والواقع وهذا يعني تحول الخيال إلى المنتج له. وعليه فان الاتصال من الناحية النفسية يعني تزايد اتساع العلاقة بين الذات والموضوعية وعلى هذا الأساس يتضمن الاتصال عدة مراحل نذكر منها:

١-مرحلة التنبيه:

والذي يعني أن في هذه المرحلة تحدث استثارة الانتباه عند المرسل والمستقبل، وهذا يتوقف على أهمية الرسالة، مضمونها، محتوياتها، عناصرها، وترتيبها.

٢-مرحلة التحضير بعد لفت الانتباه:

إذا كانت الرسالة مباشرة وفي اتجاهين أو غير مباشرة وفي اتجاه واحد، مثل الراديو والتلفاز، تأثير هذه الرسالة يعطي الفوائد المتوقعة منه إذا وجد تهيؤ نفسي عند المستقبل، وهذا يتوقف على هدف ونوع ووسيلة الاتصال المستعملة. حيث يمكن أن يكون عن طريق التوقع Expectation، وهو اعتقاد الفرد في وقت معين بأن ناتج معين ممكن الوصول إليه وهو الذي يصبح متبع.

أيضا يمكن من ناحية التأثير النفسي وضع الحوافز والدوافع على أنواعها في إطار رسالة معينة بهدف جذب الانتباه، وإعطاء المستقبل فرصة التفكير الجاد للقيام بتنفيذ الرسالة لكي يحصل على هذه الحوافز. كما وانه من الممكن تحقيق الاتصال عن طريق، استثارة دوافع حب الاستطلاع والمعرفة لدى المستقبل.

٣-كيفية بث المعلومات:

من المعروف والمؤكد نفسيا، أن نوع المعلومات التي نقوم بإرسالها، إذا كانت سمعية أو بصرية سمعية، رمزية، حركية، كثيرة أو قليلة، بسيطة أو معقدة،

جميع هذه الجوانب تلعب دورا هاما في نجاح الاتصال من الناحية النفسية بين أطراف العملية الاتصالية.

٤-مرحلة الدعم:

الدعم هو عبارة عن القيام بتقويم العلاقة والرابط الإيجابي بين المرسل والمستقبل أو العكس وذلك بهدف الوصول في نهاية الأمر إلى فائدة كبيرة من الاتصال. و في حالة الاتصال المباشر كما يحدث بين المعلم والطالب في غرفة الصف، فان عملية الدعم بأنواعه الذي يعطيه المعلم للطالب، والذي يؤدي إلى مقدرة الطالب على التعامل مع المادة ونجاحه فيها، يعتبر مدعما لحدوث الاتصال الفعال، والفائدة من الاتصال تتوقف على مدى نجاح عملية تدعيم النتيجة التي نصل إليها من الاتصال.

٥-مرحلة تمثيل المعلومات:

بعد تحضير الرسالة التحضير الكافي لكل عناصرها ومكوناتها، وعلى جميع مستويات المرسل والمستقبل، حيث عندما تصل من المرسل إلى المستقبل تتم معالجتها داخل المخ، وهذه المعالجة تعتمد على مستواه الفكري والخبرات السابقة التي مر بها، ومدى التحضير بقبول مضمون الرسالة. ومعالجة معلومات الرسالة تعني أن المستقبل سوف يتأثر ويحدث منه رد فعل متوقع، وهنا إذا طابق رد الفعل توقعات المرسل، هذا يعتبر بمثابة مؤشرا موضوعيا واقعيا لمدى فهم أو استيعاب الرسالة، وبسرعة يتحول الاستيعاب إلى مخرجات Out-Comes التي تساعد الفود على تغيير الواقع، وهذا التغيير يؤدي إلى تغيره هو خلال تغييره للواقع، الأمر الذي يساعد على الوصول لتحقيق أو المحافظة على البقاء، في عالم الذي يحدث فيه التغير بصورة مستمرة ودائمة.

وعليه فان عملية التمثيل للمعلومات يؤدي إلى التغيير في البنـــاء الفكـــري للفرد ويؤدي إلى تحويل المعلومات إلى اتجاهات، أفكار وقيم، سلوكيات، قـــدرات ومهارات مختلفة ومتنوعة.

وعلى أي حال فان مدى نجاح عملية الاتصال، يتوقف من الجانب النفســي على إمكانية حدوث الدعم والربط بين محتويات الرسالة والاستجابة التي تحدث من المستقبل بسبب القيام بالاتصال.

وحينما نتحدث عن الإدراك كبعد نفسي نلاحظ أنه عندما يقوم الفرد بالقراءة أو الاستماع إلى رسالة معينة أو خاصة، فهو يقوم بعملية انتقاء لأجزاء معينة منــها التي يهتم بها، أو لها معنى خاص أو مضمون يهمه ويشبع رغباته وحاجاته، والذي يحدث في مجال الإدراك والاستيعاب عندما يتواجد الإنسان في موضـــع إرســـال واستقبال، أو يكون عرضة للتأثر بالمثيرات المختلفة التي تنبع من الموقف التعلمـي والاجتماعي، أو أنه لا يسمع أو يلمس ما هو موجود من حوله إنما يدرك ما يريـــد ان يستوعبه. وهذا يحدث بالشكل الذي يتوافق مـــع حاجاتـــه الأساســـية الجســـدية والنفسية، التي لها أهمية كبيرة في استمرار تطوره بصورة صحيحة وسليمة، ليـس هذا فحسب، بل يجب أن يكون توافق مع قيمه الشخصية الاجتماعية وعواطفه التــي لها دورا هاما في عملية التوافق الاجتماعي والاتصال مع الآخرين. أضف إلى ذلك خبراته السابقة وأهميتها الخاصة في تحديد اتجاهاته الاجتماعية والشخصية، وكيـف أنها تفيد الفرد في الكثير من المواقف الاجتماعية الاتصالية الصعبة والتـــي بـــدون الخبرة السابقة من المؤكد أن الفرد يصعب عليه الاتصال والقيام بالوظائف المطلوبة منه بصورة ناجحة.

بمعنى آخر عملية إدراك رسائل الاتصال الجماهيري هي عبارة عن عملية إدراك انتقائي Selective Perception الذي يوافق العمليات النفسية والبناء النفســي للمستقبل أي أن هذا الإدراك منظم وليس عشوائيا، وهنا يجب أن نأخذ في الاعتبار

إن عملية الانتقاء من الممكن أن تحد أو تقلل من مجال التأثير المتوقع من عمليـــة الاتصال الجماهيري، إذا كان المستقبل للرسائل الاتصالية هو الذي يقوم بإختيار ما يوافق بناءه ووضعه النفسي الذي يعيش فيه.

الأبعاد النفسية الاجتماعية

معظم الباحثين والعاملين في مجال علم النفس وعلاقته بالاتصال وتـــأثيره عليه، يجمعون على أن الاتصال هو عبارة عن عملية اجتماعية أساسية وضرورية التي تقوم على التفاعل بين أطراف الاتصال أفرادا أو مجموعات من الأفراد.

ولقد أكدت غالبية الأبحاث النفسية الاجتماعية، على أهمية الدور الذي يلعبه الاتصال، بكل ما يتعلق بالجانب النفسي للانتماء لجماعة معينة، ومدى تحقيق ذلـــك التوافق الاجتماعي المناسب والذي يؤدي إلى البقاء في حالة توازن مع المجتمــــع. وهذه العلاقة تظهر من خلال القيام بإشباع الحاجات الأولية والضرورية للطفل، في مرحلة الرضاعة التي تعتبر بداية الاتصال الذي يقوم به الطفل وهو الاتصال مـــع الام، التي لا تقوم فقط بتقديم الغذاء من الثدي بل تقوم في نفس الوقت بتوفير الأمن والأمان، الذي يؤدي إلى شعور الطفل بالحنان والحب والذي بدوره يؤدي إلى تقوية العلاقة مع الأم وفيما بعد مع المجتمع، هذه العلاقة التي لا يمكن أن يصـــل إليـــها الطفل إذا كانت الرضاعة غير طبيعية، بل تؤدي إلى عدم المقدرة على الاتصـــــال الاجتماعي بين الطفل وأمه والمحيط الذي يعيش فيه.

ومع استمرار التطور لدى الطفل تزداد اتصالاته مع الأفراد في الأســـرة، وهذا يعني إشباع حاجة ضرورية أخرى لديه وهي الانتماء للأسرة أو لجماعـــة أو لمكان عمل، لا يمكن الوصول إليه إلا من خلال عملية الاتصال المتعددة الجوانب، مثل الأفكار أو الأهداف المشتركة.

أيضا من خلال عملية الاتصال الاجتماعية التي يقوم بها الفرد يشبع حاجات اخرى، مثل النجاح والتوافق والتواجد الاجتماعي. وأهم الحاجات النفسية وأخطرها التي تشبع من خلال الاتصال هي التقدير الاجتماعي للفرد الذي يشعر الفرد بأهميته ومكانته الخاصة، ويزيد من ثقته بالنفس، وبما يقوم به من أعمال، أما عدم الوصول إلى تقدير اجتماعي فيؤدي إلى إصابة الفرد بالإحباط والشعور بعدم الأهمية والمكانة، ويدفع الفرد إلى الانحراف في معظم الأحيان، أو يؤدي إلى تصدع الشخصية والوصول إلى اللاسوية.

من جهة أخرى فإن عدم الاتصال الفعال والناجح يؤدي بالفرد إلى الانعزال والانطواء والبقاء لوحده، واستمرار هذا الوضع فترة طويلة من الزمن وفي نفس المكان يؤدي إلى ابتعاد وانفصال الفرد عن المجتمع الذي يعيش فيه، وهذا الانفصال يعني فقدان الهوية النفسية الاجتماعية التي تعتبر ركنا أساسيا من أركان التواجد الاجتماعي للفرد.

أما إذا كان الفرد على جانب كبير من معرفة أساليب مهارات الاتصال مع الآخرين، فهذا يعني أنه يستطيع إقامة علاقات اجتماعية ناجحة، الأمر الذي يعني زيادة الفرصة لتحقيق الذات والنجاح الاجتماعي للفرد.

وحتى ينجح الاتصال الاجتماعي يجب على الفرد أن يتصف بالصفات الآتية:

١- أن يعرف الفرد وسائل المحادثة معرفة جيدة.
٢- أن يكون الفرد بشوشا يتمتع بوجود ابتسامة خاصة تخفف من صعوبة الموقف الاتصالي.
٣- أن يتصف بالصفات المميزة التي تجعل الآخرون يتقبلونه ويتقبلون موضوع الاتصال.
٤- يجب أن يكون الفرد ذا قدرة عالية ومعرفة بكيفية تقديم نفسه بصورة مقبولة.

٥- أن يكون ذا مهارة عالية في البدء بالحديث واستمراريته والوصول إلى النهاية بصورة جيدة.

٦- أن يعرف كيف يحترم آراء الآخرين، وعدم التعصب لموضوع أو شخص معين.

٧- أن يعرف كيف يستعمل صوته بالشكل الصحيح والمقبول والمقنع للآخرين.

بالإضافة إلى ما ذكر عن الأبعاد النفسية الاجتماعية، يجب أن نذكر أن الأبحاث التي قام بها اش وآخرون في هذا المجال أكدت على وجود صلة بين الإدراك والعلاقة التي تربط بين المدرك والبناء الاجتماعي القائم، وبصورة عامة فان الأفراد في المجتمع يميلون إلى الموافقة وقبول أحكام الآخرين الموجودين في الجماعة دون الاهتمام بمدى صحتها أو عدم ذلك، لان إجماع الجماعة أو اتفاقها من الممكن أن يعتبر إطارا مرجعيا للأحكام التي تصدر عن الأفراد.

بالإضافة إلى ذلك فان عدد من الباحثين نيوكمب وآخرون يعتقدون بان الجماعة لا تقوم بتقديم معيارا للسلوك فحسب، ولكن الجماعة الأولية هي ذات أهمية كبيرة لأنها هي التي تقوم بتعليم الفرد قيمها الخاصة، وهي التي تقوم بصياغة القيم الشخصية للفرد، وذلك حسب معتقدات الجماعة. وهذه الجوانب النظرية المذكورة قد استخدمت وطبقت في معالجة مشاكل الاتصال الجماهيري التقليدية.

وبما أن قيم الفرد المستقبل لرسائل تشكل من خلال وجوده مع الجماعات الأولية الذي هو جزء منها، فمن المفضل فهم استيعابه للرسالة ومدى استجابته لها، وذلك في حدود العلاقة التي تربطه بالجماعات الخاصة والقيم والعادات التي تحكمها. هذه الجوانب ازدادت إدراكا لدى الفرد نتيجة لاستخدام وتطبيق نظريات الاتصال التي تحدثنا عنها، والتي على أساسها تبين أن أحد أسباب ميل الفرد إلى اتباع وتبني الجماعة كمصدر للتوجيه، يظهر في تطور التلائم بين أعضاء الجماعة

في المواقف والقيم الاجتماعية. ولقد أوضح نيوكمب أن أعضاء الجماعة يشعرون أثناء التفاعل الذي يحدث بينهم، بالثواب عندما تتحد مواقفهم أو تتفق ومن ثم يرغبون في التأثير على بعضهم لكي يصلوا إلى مواقف مشتركة أو متشابهة.

والفرد بطبيعته يرغب في الانتماء لعدة جماعات والتي من المحتمل أن تسيطر واحدة منها على الأخرى. وفي الحالات التي تتفق فيها قيم الجماعات فمن الممكن أن يختفي أو ينقطع الصراع، أما إذا كانت هذه القيم في حالة صراع فيما بينها، فهذا يعني وقوع الفرد في موقف صراع أو ضغوط مختلفة ومتعارضة.

ويعتبر استخدام نظرية الجماعة المرجعية نقطة البداية في معرفة البناء الاجتماعي الذي يقف وراء الاختلاف الموجود في عملية استيعاب الأفراد ورد فعلهم لرسائل الاتصال الجماهيري.

الآثار التي يتركها الاتصال الجماهيري

ظهور الاتصال الجماهيري وانتشاره على نطاق واسع جدا، كان السبب المباشر للتغير الجذري الذي حدث في حياة الأفراد والمجتمع، حيث لم تعد هذه الحياة تتميز بوجود العلاقات التي تحمل الطابع الاول، وذلك لكون الأعداد الكبيرة من الناس عرضة بصورة مستمرة ودون انقطاع، للتأثر بالرسائل التي تقوم وسائل الاتصال الجماهيري بإرسالها. مما أدى إلى تغير و تأثر بصورة واضحة بعمليات الاتصال. الشيء الذي جعل من القيم والعادات والاتجاهات المشتركة بين الأفراد والمجموعات الإنسانية يتشكل ويتكون بواسطة أفراد الذين يتواجدون في أماكن بعيدة عن الأماكن التي يتواجد فيها المستقبلين للاتصال، والمقصود هنا بالتواجد الجسدي للمرسل والمستقبل. بالإضافة لكونه يتشكل بواسطة أفراد الأسرة الصغيرة أو الكبيرة، والجيران والجماعات الأولية الأخرى، التي تتكون من المحيط القريب. وهذه العلاقات التي تربط بين أفراد المجتمع المحيط القريب، قد فقدت الكثير من

معانيها ومضامينها المعنوية، بسبب ظهور الاتصال الجماهيري وانتشاره في كل مكان ووصوله لكل بيت.

ومن الجوانب التي لا مجال للشك فيها أن الخبرة الواقعية، التي يمر بها أو يكتسبها الفرد مع الملاحظات العامة أدت إلى معرفة مدى تأثير الاتصال الجماهيري في كل فرد، ونجاحه في خلق مفاهيم اجتماعية جديدة لم تكن معروفة أو موجودة من قبل.

وحينما نقول أن الاتصال الجماهيري يعتبر نوعا من الاتصال الثانوي، نقصد بذلك الاتصال الذي لا يتطلب وجود علاقات اولية، التي يقصد منها علاقات المواجهة بين أطراف عملية الاتصال الجماهيري، وهذا الجانب يمكننا من القول بأن المجتمعات التي وجدت في الماضي استطاعت أن تعرف وتمارس أشكالا محددة ومعينة من الاتصالات الثانوية لدرجة معينة، وهذا النمط الاتصالي الثانوي، توجد له بعض الصفات المشتركة مع الاتصال الجماهيري السائد أو المسيطر اليوم على المجتمعات المختلفة.

وعندما نتحدث عن الآثار التي يتركها الاتصال الجماهيري، نجد آراء واتجاهات نظرية التي تختلف في مدى إدراكها للآثار التي تظهر كنتيجة مباشرة لعملية الاتصال الجماهيري. ففي هذا المجال اختلف الباحثين فيما بينهم، حيث يقول قسم منهم بأن لهذا الآثار أهمية كبيرة والتي من الممكن أن يمارسها أو يستغلها القائمون على الاتصال الجماهيري.

أما القسم الآخر فهو يقلل من أهمية الآثار التي تحدث من عملية الاتصال الجماهيري.

وهنا نذكر ما قاله ولبر شرام (أحد الباحثين في مجال الاتصال، والذي ترك علامة مميزة في تفسير هذه العملية حيث جاء في نموذج خاص سبق ذكره) بأن

لعملية الاتصال الجماهيري يوجد تأثيرا شاملا، لأنه يشمل جميع أفراد المجتمع في أماكنهم المختلفة. والمجتمع مثل أي وحدة اتصالية يعمل على تفسير وحل الرموز التي تصل إليه على شكل رسالة وفي نفس الوقت يقوم بعلمية الترميز ووضعها في رسائل ثم يرسلها إلى المجتمعات الأخرى.

والاتصال الجماهيري يعتبر من الاتصالات القوية والفعالة التي تساعد على الإبصار والاستماع، الذي يؤدي إلى إيصال الثقافة التي تتمثل في المعلومات التي تكتب، والعملية تعني أخذ جانب كبير من المسؤولية في عملية الاتصال الاجتماعي التي نتحدث عنها. والآثار الأساسية للاتصال الجماهيري نشاهدها كل يوم وفي الكثير من جوانب الحياة اليومية، وهذا يظهر في طبيعة العادات الاجتماعية الموجودة حولنا، والتي نتعامل معها وتحدد لنا الكثير من جوانب الحياة، كما وأنها تظهر في المشاكل التي يناقشها أفراد المجتمع فيما بينهم، واللغة التي يخاطبون بعضهم البعض فيها، وهذه الجوانب جميعها لها آثار التي تكون بطيئة الظهور، ولذلك تكون غير مدركة.

بالإضافة إلى ما ذكر يقول شرام أنه من الصعب علينا أن نتوقع حدوث التأثير على الفرد وحده، لأن المؤسسات الاتصالية المختلفة التي تعمل في مجال الاتصال الجماهيري قامت بعملية تطوير وإعداد جماهيري للرسائل الاتصالية، أما بالنسبة لعملية استقبالها وتفسيرها فمن الطبيعي ان تكون فردية، الأمر الذي يساعد على التنبؤ بالآثار التي تنتج عن الاتصال الجماهيري بالطريقة التي تساعد على التنبؤ بالاتصال الآخر، أي في ضوء تفاعل الرسالة، والمواقف الشخصية والجماعية، وهنا يجب أن نذكر وجود الاهتمام الذي يلعب دورا هاما وله صلة مباشرة في الاتصال الجماهيري، ومشكلة موضوع الاهتمام هي من المشاكل التي يصطدم بها الاتصال الجماهيري بصورة مستمرة ودائمة، لأن الجمهور له حرية الاختيار وهذا يعني عدم مقدرة الاتصال الجماهيري على فرض نفسه على الأفراد

أو الجمهور، إلا إذا وجد لدى الجمهور الدافع والاهتمام الشخصي والذاتي لتقبل الرسائل الاتصالية، لأن المستقبل لديه القدرة على عدم الاستماع أو تحويل جهاز الاستقبال أو إغلاقه.

واعتمادا على ما ذكر من جوانب نظرية نصل إلى نتيجة حتمية، التي تقول أن الآثار الشاملة والعامة للاتصال الجماهيري على المجتمع، تعتبر آثاراً التي من الممكن التنبؤ بها على المدى البعيد، إلا أن الآثار الخاصة التي تحدث من رسالة محددة عندما نحاول التنبؤ بها يجب أن تكون على جانب كبير من الحذر بسبب وجود عدة متغيرات التي تؤثر تأثيرا واضحا على عملية التنبؤ.

ويقول بعض الباحثين أن مناقشة آثار وسائل الاتصال الجماهيري بصورة عامة يعتبر حديث الذي يأخذ طابع المجازفة، بسبب وجود عدة وسائل متنوعة للاتصال الجماهيري، وكل وسيلة من هذه الوسائل لها صفاتها الخاصة التي تميزها عن الوسائل الأخرى، بالإضافة إلى ظهور الحاجة الماسة للقيام بفحص الفعالية المتباينة لكل وسيلة من وسائل الاتصال الجماهيري بصورة منفردة. ومعظم الأبحاث في هذا المجال تشير نتائجها إلى الأمور الآتية:

١- القيام بعرض المعلومات الاتصالية بصورة مزدوجة مثل التحدث اولا ثم المشاهدة، يؤدي إلى حدوث تأثير فعال في مجال الوعي والتذكر لدى المستقبل اكثر من أي وسيلة أخرى.

٢- العرض الشفوي للمادة أو الرسالة الاتصالية الجماهيرية يؤدي إلى حدوث وعيا أو تذكرا ملحوظا إذا كان بسيطا ومختصرا، وعلى هذا الشكل يفوق عملية التقديم المرئي للمعلومات التي نريد تقديمها إلى الجماهير.

٣- وبالنسبة للقيام بعملية العرض البصري السمعي فإن النتائج هنا كثيرة ومركبة ومتضاربة بالنسبة لمدى الفعالية النسبية التي تحدث في مجال التذكر والوعي.

٤- في هذا المجال الاتصالي الذي نتحدث عنه تعتبر اتصالات الوجه للوجه والمباشرة، اكثر الوسائل فعالية بالنسبة لكل ما يتعلق بآثار الإقناع والاقتناع خصوصا إذا قارنا بين هذا الاتصال والاتصال الذي يعتمد على الوسائل السمعية، التي تعتبر ذات فعالية التي تفوق فعالية الوسائل المطبوعة (الصحف، الكتب).

واعتمادا على ما ذكر حتى الآن، ونتيجة للأبحاث والمحادثات التي أجريت بين الباحثين والقائمين على العملية الاتصالية بصورة عامة والاتصال الجماهيري بصورة خاصة، نصل إلى حقيقة ونتيجة معقدة التي تقول بأن آثار الاتصال الجماهيري من الصعب إن لم يكن من غير الممكن، أن تكون مثيرا لموضوع معين بطريقة مباشرة، وذلك لكون أفراد المجتمع يتأثرون من العيش داخل جماعات التي تؤثر وتعدل المثيرات التي تأتي من مصدر خارجي، وهؤلاء الأفراد لديهم القدرة على خلق مستوى من التكامل الذي يحدث بين استجاباتهم وبين العديد من المثيرات التي تحدث أو تأتي بصورة عفوية تلقائية مهما كثرت هذه المثيرات أو قلت.

أيضا وسائل الاتصال الجماهيري التي نتحدث عنها، تقوم بتقديم الفرصة المناسبة والقدرة على إدراك مواقف حياتية جديدة، ونوعية أساليب حياتية التي تختلف اختلافا كليا عن المواقف والأساليب المتبعة على ارض الواقع. وهذه تعتبر قدرة أساسية وضرورية للقيام بعمل اجتماعي على نطاق واسع.

وآثار وسائل الاتصال الجماهيري وأنماطها تقسم إلى قسمين:

١- آثار التي تقع في حدوثها على الأفراد الذين يتعرضون بصورة مباشرة لوسائل الاتصال الجماهيري والرسائل التي تتضمنها عملية الاتصال.

٢- الآثار النظامية التي تنبع من الوجود الحقيقي والدائم الحدوث للاتصال الجماهيري.

وكنتيجة مباشرة للآثار الاتصالية الجماهيرية التي تحدث أو تقع على الفرد أو الأفراد تظهر بعض التغيرات في مجالات عديدة نذكر منها: ١-مجال اهتمامات الأفراد المتنوعة ٢-الشهرة التي يسعى إليها الفرد ويحاول الوصول إليها بالطرق المتعددة ٣-المعلومات الموجود لدى الفرد حيث تزداد نتيجة لعملية الاتصال، وتؤدي إلى التغير في الخبرة والقدرة على المواجهة ٤-تزداد المهارات وتتطور لدى الفرد بسبب الاتصال الجماهيري ٥-الأذواق وما يحدث عليها من تغيير وتعديل بعد الاتصال ٦-التصورات وازدياد حدودها ونطاقها ٧-الاتجاهات التي تكون عرضة للتأثير واحتمال التغير بسبب حدوث الاتصال الجماهيري ٨-الأفعال وردود الأفعال التي تحدث لدى الفرد.

وفي هذا الموضوع يجب أن نذكر أن حدوث أي تغيرات على أحد المواضيع يؤدي إلى حدوث تغير في الاتجاهات الموجودة لديه، وإذا حدث التغير في المعلومات الموجودة لدى الفرد عن طريق زيادة معلومات أو نسيان معلومات وحذفها، فان هذا يؤدي إلى حدوث التغير في عملية توزيع الاهتمامات والتصورات، وهذا بحد ذاته يؤدي إلى حدوث التغيرات في المعلومات لدى الفرد.

وإمكانية حدوث التغيرات في المهارات والاتجاهات الموجودة لدى الفرد، تعتبر من المواضيع غير القابلة لحدوث التغير فيها عن طريق استعمال وسائل الاتصال الجماهيري، لأنها تحتاج إلى تأثير خاص عليه لدرجة أنه يستطيع إحداث تغير لديه في هذه المواضيع والجوانب. وذلك لكون العلاقات الشخصية تقوم على أساس المواجهة التي تعتبر عاملا أساسيا حاسما لإحداث التغير.

أما بالنسبة للاتجاهات المرنة التي يكون التمسك بها والتعصب لها ضعيف فهي تعتبر اكثر استعدادا لقبول التأثر والتعديل والتغير، الذي يحدث عن طريق استعمال وسائل الاتصال الجماهيري المختلفة. أما بخصوص الاتجاهات العميقة

والمتأصلة والجامدة فان هذا التغير لا ينطبق عليها، لأن التأثير الذي يحدث من الاتصال الجماهيري لا يكفي ويكون ضعيفا وغير قادر على إحداث التغير فيها.

وعلى هذا الأساس نميز بين وجود نوعين من الاتجاهات وهي:

١- الاتجاهات التي تعتبر سطحية وهي مؤسسة وقائمة على قدر بسيط وقليل من المعلومات والمعرفة، التي تخص موضوع هذه الاتجاهات. فالإنسان من الممكن أن يكون لديه اتجاها خاصا، رفض أو قبول لشخص أو مكان معين، اعتمادا على المعلومات البسيطة والقليلة الموجودة لديه من هذا الشخص، أو المكان أو اعتمادا على معلوماته المشوشة وغير الدقيقة أو المؤكدة عنه.

٢- الاتجاهات الموجودة لدى الأفراد التي تقوم على المعلومات والمعرفة العريضة والخبرات العديدة والواسعة.

والاتجاهات عندما تكون قائمة على معلومات قليلة وخبرة بسيطة وضئيلة، وتخدم في الأساس حاجات بسيطة وقليلة الأهمية بالنسبة للفرد، فإن حدوث تغيرها يعتبر من الأمور السهلة. أما إذا قامت الاتجاهات على أساس خبرة عميقة ومعلومات عريضة وواسعة، التي تؤدي إلى إشباع حاجات ضرورية وأساسية، والتي يشعر بها الفرد شعورا عميقا، فان هذا يعني مقدار الصعوبة في إمكانية حدوث تغيير في مثل هذه الاتجاهات أو حتى تعديلها.

والاتصال الجماهيري من الممكن أن لم يكن المؤكد أنه يؤدي إلى حدوث سلوك خاص ومتكيف، لدى الأفراد الذي يتعرضون له بطرق رئيسية ومباشرة، وذلك كما يلي:

١- الاتصالات الجماهيرية لديها القدرة على القيام بتقديم التقارير الخاصة والهامة عن التغيرات الاجتماعية والسلوكية، التي تحدث أو متوقعة الحدوث في البيئة التي يعيش فيها الفرد، خصوصا إذا كانت هذه المعلومات أو التقارير المقدمة

غير معروفة للفرد أو الأفراد من قبل، في مثل هذه الحالة فأنها سوف تمثل معرفة جديدة بالنسبة للمستقبل، الذي بدوره يستطيع اعتمادا عليها أن يعمل على تكيف سلوكه في حدود وأطر معينة، مثل حدوث حالة موت داخل الأسرة التي يكون لها تأثيرا كبيرا وواضحا على الفرد ومن المؤكد أنها تؤدي إلى تغير في سلوك الفرد حتى ولو كان تغيرا زمنيا قصيرا.

٢- محاولة الاتصال الجماهيري القيام بإبراز وإظهار إحدى الجوانب الموجودة في البيئة التي يعيش فيها الفرد بصورة فعلية وواضحة، مما يؤثر على الفرد ويثير لديه الرغبة في العمل على التكيف السلوكي لديه، وذلك حتى يستطيع تحقيق المزيد من الإشباع للحاجات والمثيرات المختلفة لديه.

٣- الاتصالات الجماهيرية بأنواعها المتعددة والمختلفة من الممكن أن تقوم بتقديم طريقة وأسلوب جديد للمستقبل، الذي يساعده على عملية التفاعل مع البيئة الاجتماعية التي يعيش فيها، والتي تلعب دورا هاما بالنسبة لعالمه الخاص.

والاتصالات الجماهيرية قد تقوم بممارسة التأثير على بعض الاتجاهات وتستطيع فعلا التأثير عليها، وتؤدي إلى حدوث التغير فيها مهما كان نوعه ومقداره، أما بالنسبة للبعض الآخر من الاتجاهات والتي يقف أمامها بشدة ويمنع حدوث أي نوع من التأثير، أو حتى محاولة التعديل في بعض الجوانب لدى الفرد. لأن عملية تغير الاتجاهات ذات الجذور العميقة والمتأصلة في الشخصية (كما يذكر لنا علم النفس) يتطلب تنمية وتطوير علاقات عميقة مع شخص مرجعي الذي يمكن أن تكون لديه القدرة على التأثير والتغير فيما بعد.

أما فيما يتعلق بالمهارات التي توجد لدى الفرد ومن الممكن أن تتأثر أو تتغير نتيجة لتأثير عملية الاتصال الجماهيري، فهي تقسم إلى نوعين، الأول منها يتعلمه الفرد بصورة سهلة ودون متطلبات خاصة لذلك، فقط استعمال طريق القراءة أو الاستماع إلى برامج الراديو أو مشاهدة البرامج التلفزيونية المختلفة، أما النوع

الثاني والذي يعتبر الصعب فهو يتطلب توفير مستوى معين من الدافعية لدى الفرد الذي نريد أن نطور أو نغير في المهارات لديه، وهذا المستوى يقوم بتحديده شخص يعتبر مرجعي أو جماعة مرجعية هامة وخاصة.

وكذلك الأمر بالنسبة للتغير أو التأثير على الأفعال التي يجب أن يقوم الفرد بممارستها بعد مشاهدة أو ملاحظة الأشخاص المرجعين في هذا المجال.

وبصورة عامة فان التغيرات التي تحدث في مثل هذه الابعاد، الاتجاهات والأفعال تعتبر من المسائل المهمة والخاصة جدا، خصوصا بالنسبة لما يتعلق بالتطوير والتغير الاجتماعي. وهذه الجوانب لا تحدث بصورة فعالة بسبب استعمال وسائل الاتصال الجماهيري لوحده، ولكن فاعلية هذه الاتصالات سوف تكون أو تعتبر مؤشرا ودالا مباشرا أو وظيفيا لفاعلية تنظيم سياسي الذي ترتبط به هذه الاتصالات الجماهيرية ارتباطا وثيقا.

وحتى يكون الاتصال مؤثرا وناجحا يجب أن تتوفر الصفات والشروط الآتية:-

١- أن تكون الرسالة ذات جاذبية ومضمون الذي يهم المستقبل أو الجمهور.

٢- الرسالة أو مضمون الاتصال الجماهيري يجب أن تستخدم لغة مشتركة للمرسل والمستقبل. والقصد هنا هو وجود نوع من التفاعل والتوافق بين القائم بالاتصال والمستقبلين له، وإذا وجدت خبرة نامية بالبيئة فيجب أن تأخذ بالاعتبار علاقتها مع خبرات المستقبلين وحاجاتهم واهتماماتهم. وفي مثل هذه الحالة فإن المستقبل للاتصال الجماهيري سوف يرفضه إذا كان غير مناسب له ولا يستطيع فهمه.

٣- الرسالة الاتصالية في مضمونها يجب أن تؤدي إلى إثارة بعض الحاجات الشخصية لدى المستقبل مع اقتراح فعال لطرق إشباع هذه الحاجات. هذا الجانب يؤكد على أهمية وضرورة إثارة الاتصال الجماهيري للحاجات

الشخصية، مثل الأمن والأمان والانتماء أو الفهم وخفض التوتر والحب والحنان الاطمئنان.

٤- الطرق المقترحة لإشباع هذه الحاجات يجب ان تكون مناسبة لموقف الجماعة التي يتبع لها المستقبل عندما يبدأ التحرك في اتجاه الاستجابة المحبذة. التركيز هنا على ضرورة وأهمية مدى ملائمة الفعل المقترح لموقف الجماعة التي يوجد فيها المستقبل، قيمها معاييرها وقيمه فيها. والفرد من ناحيته يقوم بالاستجابة في معظم المواقف الاتصالية في جماعات، فإذا كان المطلوب من العملية الاتصالية إحداث التغير في سلوك الفرد، فإن المكان الذي يقوم بالموافقة على السلوك الجديد الذي يحدث كنتيجة مباشرة للاتصال هو الجماعة. وإذا رفضت الجماعة الاستجابة الاتصالية بطريقة معينة فهذا يعني أنه غير مرغوب القيام بهذه الاستجابة فيما بعد. وموافقة الجماعة على نوع معين من رد الفعل فإنه سوف يؤدي إلى اختيار هذا النمط الذي حصل على موافقة الجماعة.

وعملية الاتصال الجماهيري في نهاية الأمر سوف تنجح في ممارسة التأثير إذا كان مناسبا لأنماط الفهم والاتجاهات والعادات والأهداف التي يميز بها مستقبلي الاتصال، أو إذا بدأت هذه الاتصالات بالنمط الموجود بصورة فعلية.

تم بحمد الله

المراجع

١- أبو زيد، فاروق(١٩٩١). انهيار النظام الإعلامي الدولي من السيطرة الثنائية إلى هيمنة القطب الواحد. القاهرة مطابع أخبار اليوم.

٢- د. أحمد، ماهر، (١٩٨٦). السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات. المكتب العربي الحديث.

٣- أحمد، محمد مصطفى، (١٩٩٤). الاتصال في الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية.

٤- أحمد، محمد مصطفى. (١٩٩٦). خدمة الفرد بين النظرية والتطبيق، الإسكندرية.

٥- إسماعيل، قباري محمد. (١٩٦٩). علم الاجتماع الجماهيري، منشأة المعارف.

٦- إسماعيل، قباري محمد. (١٩٨١). علم الاجتماع السياسي، منشأة المعارف.

٧- إسماعيل، قباري محمد. (١٩٨٣). علم الاجتماع الإداري، منشأة المعارف.

٨- إسماعيل، محمد عماد الدين. (١٩٧٨). المنهج العلمي وتفسير السلوك، مصر، مكتبة النهضة المصرية.

٩- السيد، عبد الحليم محمود. (١٩٧٩). علم النفس الاجتماعي والأعلام، القاهرة، دار الثقافة للطباعة النشر.

١٠- السيد، فؤاد البهي. (١٩٨٠). علم النفس الاجتماعي، القاهرة، دار الفكر العربي.

١١- الغمري، إبراهيم (١٩٨٣). السلوك الإنساني، القاهرة، الحديثة للطباعة.

١٢- إمام، إبراهيم. (١٩٦٩). الإعلام الإذاعي والتلفزيوني، القاهرة، دار الفكر العربي.

١٣- إمام، إبراهيم. (١٩٨٤). الإعلام والاتصال بالجماهير، القاهرة، الأنجلو المصرية.

١٤- بدر، أحمد. (١٩٧٤). الاتصال بالجماهير والدعاية الدولية، الكويت، دار القلم.

١٥- بدر، أحمد. (١٩٨٥). المدخل إلى عمل المعلومات والمكتبات، الرياض، دار المريخ للنشر.

١٦- بشير، إقبال محمد وخلوق. إقبال إبراهيم. الاعتبارات النظرية لممارسة الخدمة الاجتماعية في العمل مع الأفراد، الإسكندرية.

١٧- توفيق، حسين أحمد، (١٩٧٣). العلاقات العامة. القاهرة، دار النهضة العربية.

١٨- جامع. محمد نبيل، وآخرون. (١٩٨٨). مقدمة في السلوك الإنساني. جسم المجتمع الريفي، كلية الزراعة، جامعة الإسكندرية.

١٩- جلال، سعد، (١٩٧٢). علم النفس الاجتماعي، ليبيا، منشورات الجامعة الليبية.

٢٠- جواهري، محمود محمد. (١٩٧١). الاتجاهات الجديدة في العلاقات العامة، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية.

٢١- جوهر، صلاح الدين. (١٩٧٩). علم الاتصال مفاهيمه، نظرياته، مجالاته، القاهرة مكتبة عين شمس.

٢٢- جوهر، صلاح الديـــن. (١٩٧٣). إدارة المؤسســـات الاجتماعيـــة، أسســها ومفاهيمها، القاهرة، مكتبة عين شمس.

٢٣- حسن، محمود وبغدادي محمد. (١٩٧٦). الاتصال في الخدمة الاجتماعيـــة، الإسكندرية المكتب التجاري الحديث.

٢٤- حسن، حمدي. (١٩٨٧). مقدمة في دراســة وســائل وأســاليب الاتصــال، القاهرة، دار الفكر العربي.

٢٥- حسين، سمير محمد، (١٩٨٤). الإعلام والاتصال بالجماهير والرأي العـــام، القاهرة، عالم الكتب.

٢٦- حسين، ماجي الحلواني. (١٩٨٧). تكنولوجيا الإعلام في المجـــال التعلمـــي والتربوي، القاهرة، دار الفكر العربي.

٢٧- د خليفة، عبد اللطيف محمد ود محمود، عبـــد المنعـــم شـــحاتة، (١٩٩٤). سيكولوجية الاتجاهات (المفهوم- القيـــاس-التغيـــير)، القـــاهرة، دار غريـــب للطباعة والنشر من ص١٧١ حتى ص ٣٣٩.

٢٨- خير الله، سيد محمد، وكناني، ممدوح عبد المنعم. (١٩٨٣). سيكلوجية التعلم بين النظرية والتطبيق، بيروت، دار النهضة العربية.

٢٩- درويش، عبد الكريم، وتكلا، ليلى. (١٩٧٧). أصول الإدارة العامة، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية.

٣٠- ديري، عبد الفتاح، (١٩٧٢). السلوك والإدراك، القـــاهرة، مكتبـــة الأنجلـــو المصرية.

٣١- راجح، أحمد عزت. ، (١٩٧٣). أصول علم النفس، الإســـكندرية، المكتـــب المصري الحديث.

٣٢- رايت، تشارلز. (١٩٨٣). المنظور الاجتماعي للاتصال الجماهيري، القاهرة، دار المعارف. ترجمة محمد فتحي.

٣٣- ربيع، حامد. (١٩٧٣). أبحاث في نظرية الاتصال وعملية التفاعل السلوكي، مذكرات جامعية، القاهرة، مكتبة القاهرة الحديثة.

٣٤- رشاد، عبد الغفار. (١٩٧٤). دراسات في الاتصال، القاهرة، مكتبة نهضة الشرق.

٣٥- رشتي، جيهان أحمد. (١٩٧٨). الأسس العلمية لنظريات الأعلام. القاهرة، دار الفكر العربي.

٣٦- رشتي، جيهان أحمد. (١٩٧٧). نظم الاتصال. القاهرة، ج١.

٣٧- رشوان، مهران محمود. (١٩٩٤). مبادئ التفكير المنطقي. القاهرة، دار التعارف.

٣٨- رمزي، ناهد، (١٩٩١). الرأي العام وسيكولوجيا السياسة، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية.

٣٩- رمضان، محمد رفعت وآخرون. (١٩٩٤). أصول التربية وعلم النفس. القاهرة، دار الفكر العربي.

٤٠- د. زيود، نادر فهمي، وآخرون. (١٩٨٩). التعلم والتعليم الصفي، عمان، دار الفكر للنشر والتوزيع ط٢.

٤١- زهران، حامد عبد السلام. (١٩٧٣). علم النفس الاجتماعي، القاهرة، عالم الكتب.

٤٢- د. سرحان، منير المرسي. (١٩٨١). في اجتماعيات التربية. بيروت، دار النهضة العربية.

٤٣- سعد، إسماعيل علي (١٩٧٩). الاتصال والرأي العـــام، بحـــث فـــي القـــوة الأيدلوجية، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية.

٤٤- لامة، احمد عبد العزيز. (١٩٨٠). علم النفـــس الاجتمـــاعي، القـــاهرة، دار النهضة العربية.

٤٥- سحر، محمد أيوب. دور علم النفس في الحياة المدرسية، لبنـــان، دار الفكـــر اللبناني.

٤٦- شرام، ولبر، (١٩٧٤). أجهزة الإعلام والتنمية الوطنية. الهيئة العامة للتأليف والنشر، ترجمة محمد فتحي.

٤٧- د. شهيب، محمد علي. (١٩٨٥). السلوك الإنساني في التنظيم، القـــاهرة، دار الفكر العربي.

٤٨- شيلدين روبرت. (١٩٨٨). التأثير ووسائل الإقناع، القاهرة، مكتبة الأنجلـــو المصرية.

٤٩- صابات، خليل. (١٩٧٩). وسائل الاتصال نشأتها وتطورها، القاهرة، مكتبـــة الأنجلو المصرية.

٥٠- صابات، خليل. (١٩٨٧). مقدمة في دراسة وســـائل وأســـاليب الاتصـــال، القاهرة، دار الفكر العربي.

٥١- طوبجي، حسين حمدي. (١٩٧٨). وسائل الاتصال والتكنولوجيا في التعلـــم، الكويت، دار القلم.

٥٢- عبد الرحيم، عبد الله محمد. (١٩٧٦). أساسيات الإدارة والتنظيم، القـــاهرة، دار الفكر العربي.

٥٣- عبد الرحيم، عبد الله محمد. (١٩٩٤). السلوك الإنساني في المنظمات، القاهرة، الشركة العربية للنشر والتوزيع.

٥٤- عبد الرحيم، محمد عبد الله. (١٩٨٥). العلاقات العامة، القاهرة، دار الفكر العربي.

٥٥- عبد النبي، عبد الفتاح. (١٩٩٠). تكنولوجيا الاتصال والثقافة بين النظرية والتطبيق، القاهرة، المكتب العربي للنشر.

٥٦- عجوة، علي. (١٩٨٩). مقدمة في وسائل الاتصال، جدة، مكتبة الصباغ.

٥٧- عثمان، عبد الفتاح. (١٩٧٤). خدمة الفرد في المجتمع المعاصر، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية.

٥٨- عودة، محمود. أساليب الاتصال والتغير الاجتماعي، بيروت، دار النهضة العربية.

٥٩- عوض، السيد حنفي. (١٩٨٤). العلاقات العامة، القاهرة، الحديثة للطباعة.

٦٠- عوض، عباس محمود. (١٩٨٦). في علم النفس الاجتماعي، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية.

٦١- عيسوي، عبد الرحمن. (١٩٧٤). علم النفس الفسيولوجي في دراسة السلوك الإنساني، بيروت، دار النهضة العربية.

٦٢- عيسوي، عبد الرحمن. علم النفس الاجتماعي، بيروت، دار النهضة العربية.

٦٣- غياري، محمد لامة وكشك، محمد بهجت. (١٩٨٠). الاتصال ووسائله في الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، مكتبة المعارف الحديثة.

٦٤- فطيم، لطفي. (١٩٩٢). المدخل في علم النفس الاجتماعي، القاهرة، مكتبة النهضة المصرية.

٦٥- فهمي، محمد السيد. (١٩٩٠). تكنولوجيا الاتصال في الخدمة الاجتماعيـــة، الإسكندرية دار المعارف الجامعية.

٦٦- فهمي، مصطفى والقطان، محمد علي. (١٩٧٧). علم النفـــس الاجتمـــاعي، القاهرة، مكتبة الخانجي.

٦٧- قنديل، حمدي. (١٩٨٥). اتصالات الفضاء، القاهرة، الهيئة المصرية العامـــة للكتاب ص١٤.

٦٨- كامل، عبد الوهاب محمد. (١٩٩٤). سيكلوجيا السلوك الاجتماعي والاتصال، القاهرة، مكتبة النهضة العربية.

٦٩- كشك، محمد بهجت، وجمعة سلمى. (١٩٨٨). الاتصال ووسائله في الخدمـــة الاجتماعية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.

٧٠- لال، زكريا والجندي، علياء. (١٩٨٩). مقدمة فـــي الاتصـــال وتكنولوجيـــا التعلم، الرياض.

٧١- مصطفى، محمد محمود. (١٩٩٤). خدمة الجماعة. العمليـــات والممارســـة، القاهرة، مكتبة عين شمس.

٧٢- مطاوع، إبراهيم عصمت وحسن، أمينة احمد. (١٩٨٠). الأصول الإداريـــة للتربية، القاهرة، دار المعارف.

٧٣- مكاوي، حسن عماد. (١٩٩٣). تكنولوجيا الاتصال الحديثة، القاهرة، الـــدار المصرية اللبنانية.

٧٤- منصور، طلعت. (١٩٧٧). التعلم الذاتي وإرتقاء الشخصية، القاهرة، مكتبـــة الأنجلو المصرية.

٧٥- موسى، عصام سليمان. (١٩٩٤). المدخل في الاتصال الجماهيري، الخليل، مؤسسة الوطن للإعلام.

٧٦- اكين، ادوين. (١٩٨١). مقدمة في وسائل الاتصال، القاهرة، مطابع الأهرام. ترجمة د. وديع قسطنطين.

٧٧- ولامبرت وليم. أ. لامبرت وولاس. (١٩٨٩). علم النفس الاجتماعي، بيروت، دار النهضة للنشر.

٧٨- ياسين، عطوف محمد. (١٩٨١). مدخل في علم النفس الاجتماعي، بيروت، دار النهضة للنشر.

٧٩- يعقوب، غسان وطبش، جوزف. (١٩٧٩). سيكولوجيا الاتصال والعلاقات الإنسانية، بيروت، دار النهار للنشر.

٨٠- يوسف، مرزوق، (١٩٨٨). مدخل إلى علم الاتصال، الاسكندرية، دار المعرفة الجامعية.

81-Applbaum, Ronld, (1973). Fundemental concepts in human Communication, San Francisco, Canfield Press.

82-Bardan, Robert and Hacker, Micheal, (1990). Communication Technology. N. Y, Delmar Publisher. Inc.

83-Blake, Reel H and Edwin, Haroldson, (1975). A Taxonomy of Concepts of communication, New York. Hastings House, Publishers.

85-Cassata, Mary and Molefik Asante, (1979). Mass Communication, Priciples and Practices, N-Y. macmillan Publishing.

86-Davis, K, (1980). Human Behavior at work, N-Y. Mc Graw-Hill.

87-Davison, Phillips, (1975). On the effects of Communication in Communication and Public Opinion. New York. Praeger Publishers.

88-Defleur, melvinl and Ball Rokeach, Sandre, (1975). Theories of mass Communication. New York. Davis Mckay Co.

89-Ellenson, Ann, Human Relations printice-Hall.

90-Encyclopeadia Bratinnica, (1961). P. 325.

91-Gergen, K. J. and Gergen, m.m, (1981). Social Psychology Harcowrt Brace, N.Y, Jovanovich Inc.

92-Gerbner, G. (--). Mass media and Human Communication Theary.

93-Gebson, J. Invancevich, J. m and Donnelly, J. H. (1985). Organizations Behavior Structure, Processes Bus. Pub. Inc.

94-International Encyclobedia of social seience, (1968). Political opinion. P199.

95-Little, Jhon, (1978). Theories of Human Communication Columbus Bell and Howell Co.

96-Luclan, W. Pye, (1963). Communication and Political and Political, Development Princeton. P204.

97-Luft, J. (1961). The Johari Window "Human Relations and Training", New Jan.

98-Macual, Dennis, (1972). Social Process Communication. London, Longman.

99-Mcquail, Denis and sven, windahl, (1981). Communication models, London, Longman.

100-Miller, G.A. (1974). The Psychology of Commiuncation. Polican Books.

101-Philip, Emmert and William, Books, (1970). Methods of Research communication. U. S. A.

102-Robert, Donalds, F. (1977). "The Nature of communication Effects" in the process and effects of mass communication. Urabana, university of illinois press.

103-Schramm, wilbur, (1954). "Procedures and effects of mass communication in mass media and education MSSE. Part 11.

104- schram, wilber, (1973). Massages and media a look at human communication. New York Harper and Row Publishers.

105-schram, wilber, (1977). "The nature of communication btween humans" in the process and effects of mass communication, schramm and donald F. Roberts eds, Urbana, university of illinois press.

106-Shutz, William, (1977). The Post ulate of Interpersonal Needs in messages a reader in human communication, Jean M. Cilikly. ed New –York, Random House. PP 174-185.

107-Smelser, Neil, (1963). The Socioliogy of Economic Life, Prinitice Hall. Edit. Alex Inkeles.

108-Tudor, Andrew, (1979). Image Influnce. London Geore Allen and UNWIN Ltd.

109-walter, A, (1975). Rosenbaum Political Culture. N-Y Praeger.

110-Wright, Charles, (1975). Mass communication a Sociological Prespective. New York, Randon House.

111-Ellenson, Ann, Human Relations printice- Hall.

